



2016

渤海银行社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORTING

报告编制说明

一、报告范围

本报告以渤海银行股份有限公司为主体，涵盖本行总部、各地分行。由于表述需要，在报告中分别使用“渤海银行”、“本行”、“我们”等称谓。

本报告是渤海银行股份有限公司所发布的第六份社会责任报告。本报告是年度报告，涉及的时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

二、编制原则

本报告以中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，以及 GB T36000 国家标准为编制依据，参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》、《金融服务业补充指南》，ISO26000 等标准进行编写。

本报告立足于本行实际情况，所采用的指标与社会责任主要议题高度相关，能够有效反映本行在相应议题上的绩效表现，能够通过本行现有的管理体系进行收集。

三、报告审定

本报告对外发布时，已分别经本行行长办公会及董事会审议通过。

四、数据说明

除特别标注外，报告中的财务数据均来自本行 2016 年度财务报告，部分涉及其它年份数据。如无特别说明，本报告中涉及的币种均为人民币。

五、发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本行网站（<http://www.cbhb.com.cn>）浏览。

目录 contents

报告编制说明	01
董事长致辞	04
行长致辞	05
关于渤海银行	06
银行简介	08
组织结构	09
GRI 报告	10
社会责任战略与管理	20
社会责任观	22
议题实质性	24
社会责任管理	24
渤海银行与利益相关方	25
责任专题：三五发展战略规划	27
创新转型发展 增加经济贡献	28
支持经济结构调整	30
服务区域协调发展	32
创新服务扶助小微	34
创造普惠民生福祉	35
持续提升股东价值	39
深化金融创新 增色美好生活	40
网络金融创造未来	42

创新实现客户价值	45
服务创造卓越体验	47
全面保障客户权益	48
坚持绿色发展 共建美好家园	53
绿色信贷	54
绿色运营	56
绿色公益	57
践行人本关爱 推动员工发展	58
拓宽员工发展路径	60
保障员工合法权益	60
推动员工能力提升	62
协助员工幸福生活	63
努力投身公益 做好企业公民	66
扶危济困奉献爱心	68
促进文化体育事业	70
广泛普及金融知识	71
引导员工投身公益	72
社会责任展望	74
社会认可	75
GRI 指标索引	76
读者反馈	78

董事长致辞

2016年是供给侧结构性改革开始之年，也是渤海银行三五战略发展规划开局之年。面对错综复杂的国内外经济金融环境，渤海银行认真学习贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，充分把握发展机遇，主动适应经济发展新常态，围绕“最佳体验的现代财资管家”发展愿景，不断夯实发展基础，积极推动经营管理转型和发展方式转变，聚焦于实现经济、社会与环境综合价值的最大化，积极履行了应当承担的企业社会责任。

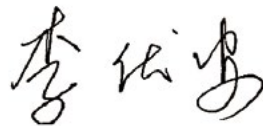
我们充分发挥金融中介职能和信贷投放的引导作用，贯彻落实党和国家统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”布局的战略部署，全力服务于供给侧结构性改革，大力支持实体经济振兴。

我们将“客户为先”作为企业核心价值观的先导，立足于不同群体的金融需求差异和客户的全生命周期价值，以“特色化”、“数字化”、“综合化”、“国际化”为抓手，有针对性的进行产品和服务创新，努力以更少的资本消耗提供创新的金融产品；加快推进网络银行业务布局，积极应用先进信息技术，努力以更高的效率提供优质金融服务。同时，我们秉承普惠金融的发展理念，为广大客户提供实惠、高效、便捷的现代金融服务。

我们确信企业发展的基础和前提是社会的和谐进步，我们寻求与利益相关者建立更加紧密的良好关系，积极回应利益相关方的期望和要求。我们关心弱势群体，关切员工成长与幸福，关注生态与环境保护，我们期望与利益相关者分享价值，我们致力于和全社会共同行动携手创造更美好的生活、更美丽的家园。

我们将不断深化转型发展，持续提升服务能力，进一步增强社会责任履行能力，与利益相关方共进、共享、共赢，在对经济责任、公众责任和环境责任的有力担当中，让自身可持续发展道路更加坚实。

董事长：



行长致辞

2016年，渤海银行深入贯彻“打好业务经营‘四大攻坚战’，严守风险管理‘三个底线’，实现内部管理‘八个提升’”的总任务和总要求，努力推进转型发展再上新台阶，资产规模稳步增长，盈利水平稳步提升，资产质量保持稳定；产品创新成果显著，服务能力持续增强，为客户、员工、股东和社会等利益相关者创造了更大的综合价值。

我们坚决贯彻党和国家战略部署和政策要求，积极助力供给侧结构性改革，着力支持实体经济振兴，以信贷投向引导“三去一降一补”，以推进产品和服务创新加强对“稳增长、调结构、惠民生”的金融支持力度，为推动实体经济高效、保质、公平、持续的发展而不懈努力。小微企业业务是本行服务实体经济的重要抓手，我们通过完善服务产品体系、创新客户拓展模式、优先单列资源激励等举措，持续加大小微企业服务力度。

我们主动适应经济新常态，充分把握发展机遇，创造了良好的经营业绩，实现了良好的投资回报。截至2016年末，本行资产总额8562.4亿元，比年初增长12%；负债总额8147.7亿元，比年初增长11.8%；实现净利润64.8亿元，比上年增长13.9%。

我们将“以客户为中心”作为发展核心，致力于创造客户的“卓越体验”。我们进一步丰富网络银行线上渠道，全面建设“线上渤海”，坐落于北京通州的智能化示范网点正式开业；加大批发银行、零售银行、金融市场三大业务板块产品和服务创新力度，服务普惠金融硬实力进一步增强。本行狠抓服务执行力，努力提升服务管理水平，持续提升服务品质，重视保护客户合法权益，始终固守依法合规经营底线，客户体验持续优化。

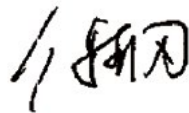
我们不断完善市场营销指引、市场准入和差别化授信政策等绿色信贷制度，并明确重点支持方向；以加强绿色信贷政策体系建设、持续推动绿色金融产品创新等综合机制加强绿色金融发展能力；绿色信贷余额近四年连续实现增幅、增量不低于上年。我们有效管理自身的能源消耗，倡导绿色文明，致力于与员工、客户和社会携手建设宜居家园。

我们将员工视为银行可持续发展的核心资源和根本动力。我们不断拓宽员工职业发展路径，完善培训体系提升员工发展能力，践行“人本关爱”理念关切员工身体健康和生活幸福。

社会进步是企业发展的基石。我们关心弱势群体，推进普惠金融，支持文化体育事业，鼓励员工参与志愿服务。我们不断巩固公益理念，追求成为优秀的企业公民。

我们将一如既往坚守社会责任理念，深入贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，更加有力地推进社会责任管理与实践，持续为核心利益相关者创造共享价值，与全社会一道砥砺前行，风雨无悔，向着全面建成小康社会的伟大目标奋力前进。

行长：





关于渤海银行 >



01

银行简介

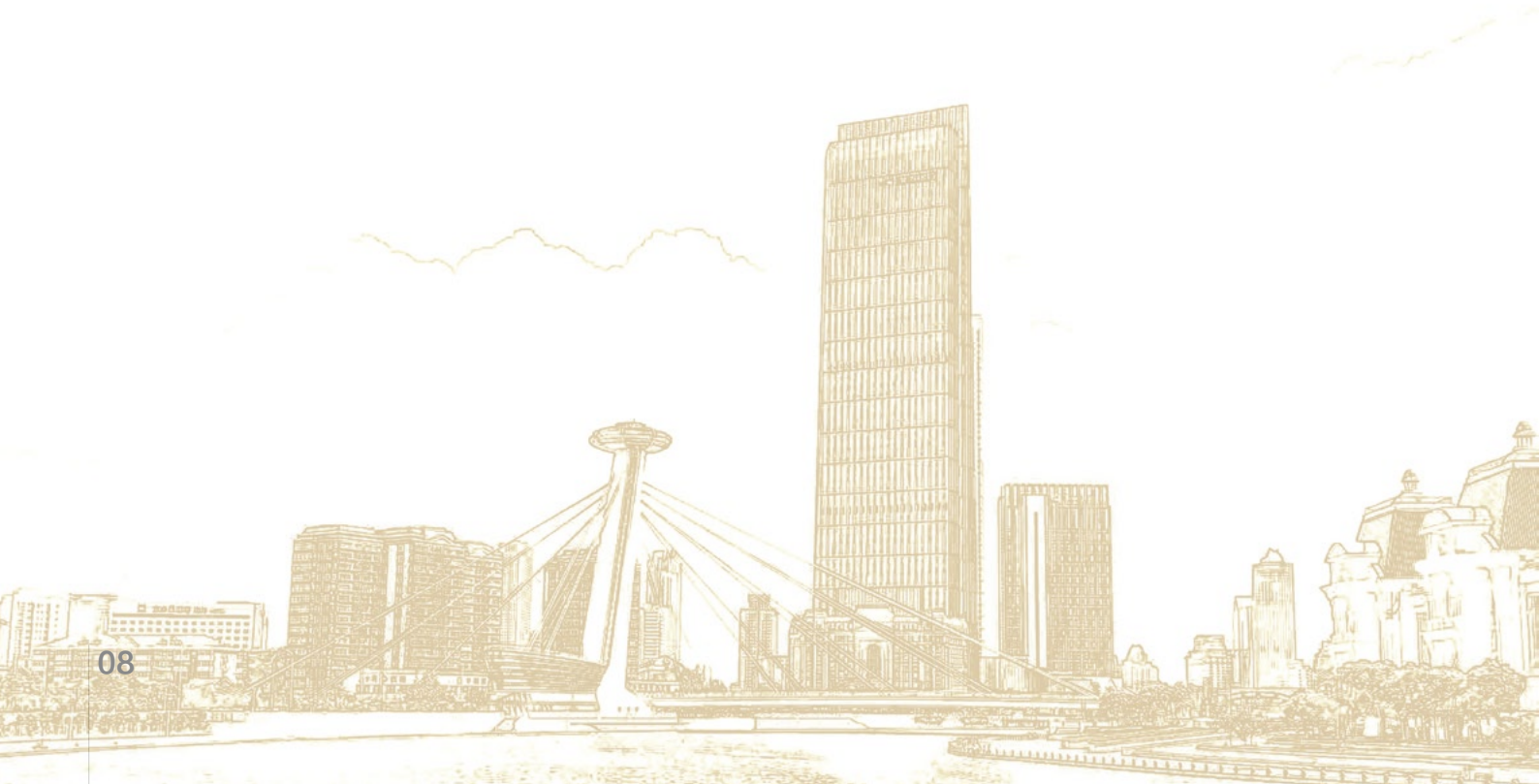
渤海银行是 1996 年至今国务院批准新设立的唯一一家全国性股份制商业银行，是第一家在发起设立阶段就引进境外战略投资者的中资商业银行，是第一家总部设在天津的全国性股份制商业银行。

渤海银行由天津泰达投资控股有限公司、渣打银行(香港)有限公司、中国远洋运输(集团)总公司、国家开发投资公司、宝钢集团有限公司、天津信托有限责任公司和天津商汇投资(控股)有限公司等 7 家股东发起设立。2005 年 12 月 30 日成立，2006 年 2 月正式对外营业。

渤海银行在发展规划中确定了成为“最佳体验现代财资管家”的长远发展愿景，明确了以客户为中心，通过特色化、综合化、数字化、国际化四大抓手，建立人才、科技、财务、风险和机制五大保障，持续推动转型的战略定位，树立了“客户为先、开放创新、协作有为、人本关爱”的企业核心价值观。自成立以来，在制度、管理、商业模式和科技平台创新上进行了不懈地探索，实现了资本、风险和效益的协同发展，保持了包括规模、利润等成长性指标和风险控制指标的同业领先水平。

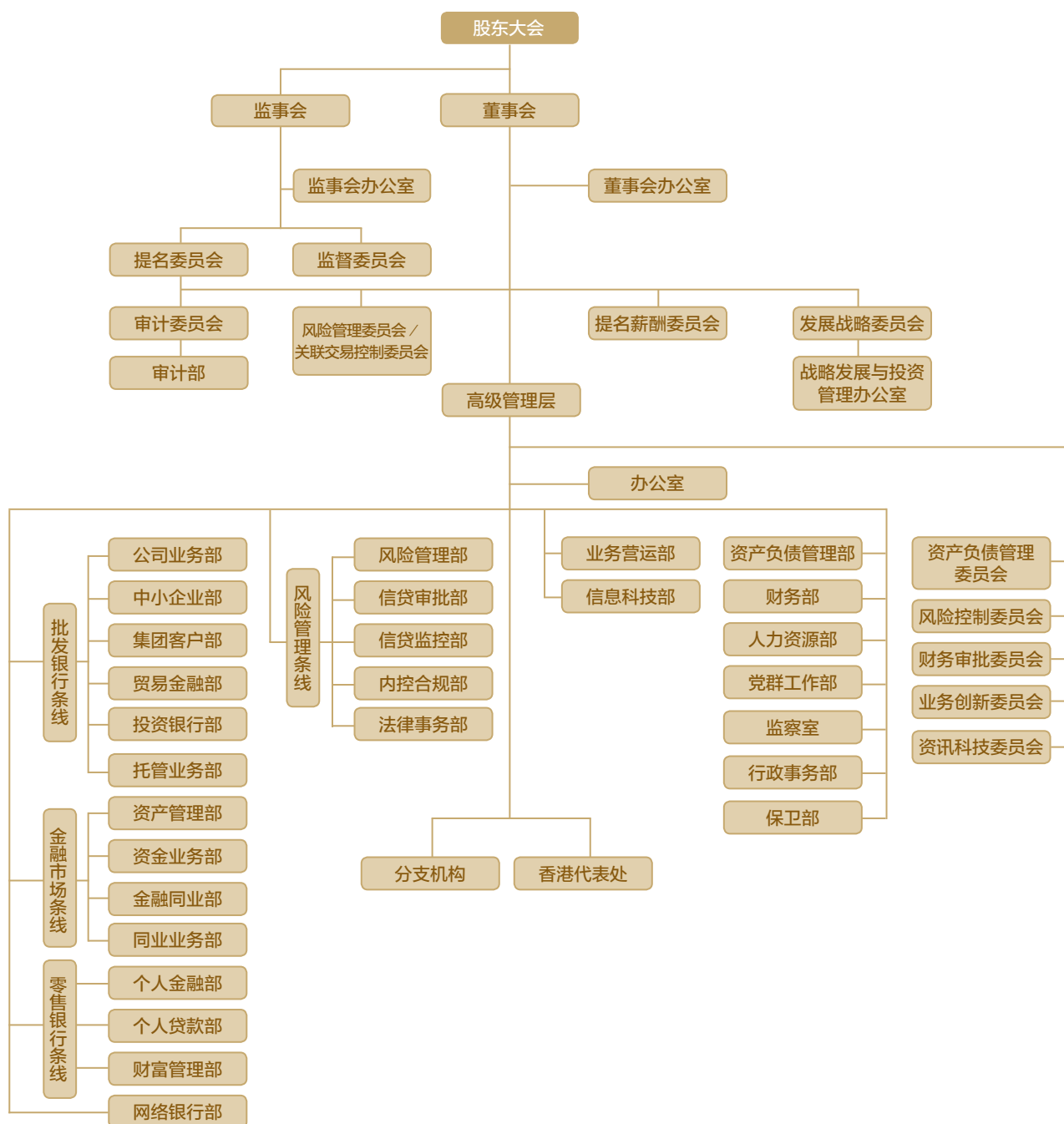
2016 年，渤海银行资产总额达到 8562.4 亿元，较年初增长 12%；实现营业收入 218.7 亿元，同比增长 18.3%；实现净利润 64.8 亿元，同比增长 13.9%。渤海银行已在全国设立了 22 家一级分行、23 家二级分行、119 家支行、87 家社区小微支行，并在香港设立了代表处，下辖分支机构网点总数达到 252 家，网点布局覆盖了环渤海、长三角、珠三角及中西部地区的重点城市。

2016 年，在英国《银行家》杂志公布的“全球银行 1000 强”排名中，渤海银行综合排名逐年大幅提升，从 2009 年的 603 位，提升至 202 位；亚洲银行综合竞争力排名第 50 位。在《金融时报》主办的“中国金融机构金牌榜·金龙奖”评选中，荣获“年度十佳互联网金融创新机构”奖，以及在《中国经营报》、《21 世纪经济报道》、《每日经济新闻》等组织的一系列评选活动中，先后获得“卓越竞争力个人贷款业务银行”、“卓越金融市场业务银行”、“卓越资金存托管银行”等多项殊荣。



02

组织结构







GRI 报告 ›

01 公司治理

本行根据《公司法》等法律法规，结合本行实际情况，建立了由股东大会、董事会及其专门委员会、监事会及其专门委员会和高级管理层及其下设的专业委员会组成的、符合现代企业制度的公司治理架构。股东大会是本行的最高权力机构，依法行使职权。董事会是本行的决策机构，承担本行经营管理的最终责任，对股东大会负责。监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。高级管理层是本行董事会的执行机构，负责本行的经营管理工作，对董事会负责。2016年，本行股东大会、董事会及其专门委员会、监事会及其专门委员会充分发挥决策、监督作用，共召开各类会议61次，审议通过163项议案并形成决议，听取和审阅了38项工作报告并形成意见，对事关全行发展的重大问题及时决策并推动落实。

本行自成立伊始就建立了较为完备的公司治理制度体系，并不断修订完善，为各公司治理主体依法合规、高效运作奠定了坚实基础。2016年，根据相关法律法规和监管规定，结合本行发展实际，董事会对本行《章程》进行了修订并经股东大会审议通过，待中国银监会核准后生效；修订了本行《市场风险管理政策》、《分行行长及总行相关部门负责人离任审计管理办法》、《董事及高级管理层成员离任审计管理办法》、《风险偏好陈述》和《内部审计章程》；制定了《业务连续性管理政策》，进一步推进了本行公司治理制度建设，确保了本行公司治理制度体系的持续有效性。

本行坚持以良好的公司治理为基础，持续规范信息披露工作机制，公平对待股东和利益相关者。2016年，董事会圆满完成编制和披露《2015年度报告》，主动增加披露了本行主要财务指标和会计数据五年的变化情况、本行主要指标与银行同业五年数据的对比柱状图和期后重大事项等内容；董事会审计委员会和独立董事严格执行本行《董事会审计委员会审议年度财务报告工作规程》和《独立董事年度报告工作制度》，在年度报告编制、审议、披露工作中的监督作用得到进一步发挥。此外，根据本行实际情况，披露了3期临时公告，信息披露内容更加全面。

股东大会、董事会、监事会和高级管理层之间及时、畅通的信息沟通对于各公司治理主体充分履职、提高履职效率和水平至关重要。为保障股东大会、董事会、监事会和高级管理层之间及时、通畅的信息沟通，提高履职效率和水平，2016年度，向董事发送信息报告23期、行长办公会纪要24期、情况报告4期，为董事会及其专门委员会的科学决策提供信息支持。同时，董事会高度重视本行数据质量管理和监管统计工作，积极引导和推动全行数据治理和数据能力建设。董事会制定的三五规划将数据治理列入了2016-2020年五年战略规划的支持保障体系之中，提出要做实数据治理职能，将数据质量管理作为一项长期工程开展，纳入长期考核体系。

02 风险管理

本行在建行之初，就建立了全面、垂直、独立的风险管理体系。随着分支机构不断设立及业务规模的不断扩大，本行持续完善和优化风险管理模式和组织架构，逐步构建起具有渤海银行特色的全面风险管理体系，实现了对各类风险的全覆盖。



2016 年

※ 2016 年，本行积极应对外部经营环境变化，按照“保利润、求发展、控风险”的总体要求，严守风险管理“三个底线”，为全行创新转型发展提供有力的风险管理保障。坚持“稳健型”的风险偏好，不断完善信用风险管理政策体系和管理流程，持续提升审批质量与效率，进一步加大风险排查和处置力度，在确保风险管控有效的基础上，全力确保项目投放和资产质量持续稳定；深入研究经营环境变化情况，持续完善市场风险管理政策和风险监测体系，市场风险总体可控；不断强化流动性风险头寸管理和限额监测，积极改善流动性监管指标，流动性风险管理的质量和水平稳步提升；重视建立健全法律风险管理体系，构建事前防范为主的法律风险防控机制，切实发挥对业务转型发展的法律保障作用，法律风险整体可控；内控合规管理手段日趋多元化和科学化，管理体系不断完善，管理精细化水平持续提升，全年无案件及重大操作风险事件；信息科技风险管理更加精细化，信息系统运行平稳，未出现重大中断事故，符合本行对信息科技风险持有的“低等”风险偏好要求；有序推动三五发展战略规划的宣导与转型进程，积极推进综合化经营和机构布局工作，实现了对战略风险的有效管理；舆情应对能力不断提高，声誉风险防范意识进一步增强，对外宣传和品牌形象塑造不断加强，全年无关注级及以上负面舆情发生。



2016 年

※ 2016 年，本行继续按照节约型发展模式加强资本管理，进一步提升精细化管理水平，积极调整风险资产结构，积极探索拓宽资本补充渠道，不断提高资本使用效率。资本管理相关指标均符合监管及本行风险偏好要求。

03 内控合规



2016 年

※ 2016 年，本行围绕全行年度及年中工作部署，围绕不出案件、不出重大操作风险事件、不出大问题、不出大的道德风险的年度工作目标，注重以案件防控为抓手，推进操作风险管理，防范操作风险向案件风险演变；以道德风险防范为抓手，推进合规风险管理，防范合规风险向道德风险演变。加强内控管理举措的落实，持续推动制度、流程等管理规范的落地实施。认真履行检查主体职能，组织开展各类日常及专项检查，完成“两加强、两遏制”回头看自查和风险排查，推进案件及重大操作风险防范；梳理完善相关制度体系，持续推动员工行为管理和一、二道防线的职责落实；加强系统工具建设及内控管理信息的分析运用，强化风险识别与防范；按照案件风险零容忍的偏好设定，不断提高案防管理能力和应急处置效能；结合案防工作需求，推动落实反洗钱管理工作，不断推进基层内控管理工作的务实运用。同时，加强对重点业务、关键环节、重要岗位等问题多发或薄弱环节的检查、关注和整改追踪，实现了 2016 年不发生案件及重大操作风险事件的工作目标。

反洗钱

2016 年，本行继续坚持“风险为本”的原则，将反洗钱工作和案件防控工作紧密结合，维护金融秩序稳定。不断优化反洗钱系统功能，强化针对新型电信诈骗犯罪行为的监测和防范。通过开展洗钱风险自评估，查找不足，制定措施，明确方向。研究建立了腐败犯罪、套现行为、非法经营票据等三个新的可疑交易模型，用于监测和识别涉嫌犯罪的可疑行为。开展反洗钱宣传教育活动，面向本行客户和广大群众宣传洗钱风险防范知识。

反欺诈

为有效防范电信网络新型违法犯罪，切实保护人民群众财产安全和合法权益，本行 2016 年投产电信网络新型违法犯罪交易风险事件管理平台，并对其他有关系统的功能进行了优化。开展反假币、识假币、防范电信、网络诈骗和打击非法集资宣传等公众宣传教育活动；加强柜面反欺诈培训和内控业务检查，提高了网点和营运人员的反欺诈防范意识，提升了反欺诈工作的成效。

04 经济

1、经济绩效

面对严峻的宏观经济形势和复杂的行业经营环境，本行深入贯彻“打好业务经营‘四大攻坚战’，严守风险管理‘三个底线’，实现内部管理‘八个提升’”的总任务和总要求，顶住压力、拼搏进取，克服了一个又一个困难，圆满完成了各项经营管理工作任务，资产规模稳步增长，盈利水平稳步提升，资产质量保持稳定。

指 标	单 位	时 间	
		2016 年	2015 年
总资产	万元	85,611,968	76,423,544
营业收入	万元	2,186,512	1,847,953
净利润	万元	647,343	568,851
总资产收益率	%	0.80	0.79
净资产收益率	%	16.77	17.51
不良贷款率	%	1.69	1.35
资本充足率	%	11.48	11.61
拨备覆盖率	%	181.6	205.17

注：1. 总资产收益率数据取自本行 2016 年度报告“归属于本行股东的平均总资产收益率”指标

2. 净资产收益率数据取自本行 2016 年度报告“归属于本行股东的加权平均净资产收益率”指标。

2、市场表现

本行不断健全和完善激励约束机制，以实现服务发展战略、提升组织绩效、约束经营风险的目标。2016年，本行根据《渤海银行中层管理人员及以下员工薪酬管理办法》的相关规定，连续第六次组织开展了全行员工的固定薪酬调整工作，员工反响良好，切实起到了激励作用，调动了员工提升业绩表现的积极性。同时，本行加大了管理人员的绩效薪酬延期支付比例。本行在各地区的员工薪酬水平始终显著高于当地最低工资标准，且无任何性别差异。

3、间接经济影响

本行稳步推进分支机构建设，努力拓展优质金融服务的辐射范围。本行分支机构已覆盖全国20个省市自治区、2个副省级城市（计划单列市）和香港特别行政区、45个重点城市，初步实现对环渤海、长三角、珠三角以及部分中西部地区的有效覆盖，形成具有一定覆盖面和市场深度的“总-分-支”服务网络。

4、采购行为

本行注重合规、讲求实效，持续提升集中采购管理水平。一是整章建制，加强规章制度建设。制定或修订了《渤海银行2016年度采购授权目录》、《关于进一步明确采购项目小组成员人员的通知》、《渤海银行委托采购管理办法》、《渤海银行采购管理委员会工作规则》。本行继续坚持依法采购、阳光采购，并不断增强采购资源整合能力，提升采购专业水平，提高采购项目组织开放度。同时，本行进一步优化了采购管理系统。



2016年

※ 2016年，本行完成86个A级采购项目的组织工作，共涉及采购预算1.14亿元，成交金额0.95亿元，比采购预算费用节省超0.18亿元，节约率达到16.06%。2016年入围了2家工程类采购代理机构和3家非工程类采购代理机构，尝试了所有项目类别的全委托采购。2016年本行采购评审小组成员全部采用了行内外成员混合的方式，行外专家占采购评审小组总人数不低于三分之二的比例。采购组织过程的开放度明显提高，实现了阳光采购、透明采购。

05 环境

本行物料消耗主要来自营业及办公过程中产生的单据、票据及文件材料等纸张消耗。鉴于此，本行大力推广网络银行、电子银行业务，积极应用微信、短信等电子信息渠道和手段，降低业务经营过程中的物料消耗。本行坚持推广OA系统，努力提升电子化办公和信息化管理水平，推进无纸化办公。



本行一贯坚持绿色运营，渤海银行大厦在设计、施工过程中即充分考虑了环境可持续性，广泛采用环保材料、工艺。在大厦使用过程中，本行积极应用节能设施，加强水、电、气等主要能耗设施的日常巡控，尽力减少不必要的能源消耗。本行严格控制车辆运行费用，切实加强车辆用油管理，实行司机“一人一卡”加油办法，并实施节假日车辆封存管理制度，以切实降低公务用车的能源消耗。



本行在业务经营及办公过程中产生的污水均按有关法律、法规的要求汇入市政污水管网，对于其他废弃物努力进行“无害化”集中处理和清运，无任何违规排放行为。本行秉持“物尽其用、杜绝浪费”的理念，最大限度将更新淘汰的办公家具、电器用作临时周转物资或新建机构的临时办公用具，尽可能降低对环境的消极影响。



本行全面建设“线上渤海银行”新模式，全面增强线上资产销售能力，全面推进代收代付业务实现快速发展，全面深化网络服务基础渠道建设，网络银行线上渠道进一步丰富。在不断提升客户体验的同时，大幅降低了客户往来于营业网点的时间和经济成本，以及在网点排队等候的时间。



2016年，本行未发生环保违法违规行为，亦未因此遭受任何处罚。同时，本行未接到任何关于环境、环保问题的投诉、申诉。



本行在采购过程中对产品、设备的使用周期、能耗指标等进行考察，关注供应商的环境表现，并积极向供应商传达本行对环境保护、绿色采购的重视和主张。



06 社会

1



雇 佣

指 标	2016 年	2015 年
员工总数 (人)	10,391	7579
新增员工数量 (人)	2812	993

2



劳资关系

本行尊重和保护员工合法权益，通过集体合同制建设和职工代表大会制度等不断推进民主管理。

3



职业健康与安全

“人本关爱”是本行核心价值观的要素之一，我们始终坚持“快乐工作，健康生活”的理念，高度关注员工身心健康，每年定期组织员工体检；开展各类员工业余文体活动，倡导健康生活方式；加强员工食堂管理，保证食品安全及提高服务品质；持续改善办公、生活条件，2016 年员工理发室、咖啡厅、爱心妈咪之家、图书角等相继正式开办。

4



培训与教育

2016 年，本行在原有培训“三个提升”的基础上重新进行了规划，以“围绕、传承、探索”为主线，以“四个配合”为抓手，针对“岗位胜任素质”、“应对环境变化”、“提升经营绩效”、“创新成果推广”“全行重点工作”、“业务转型发展”六个方面开展全行的培训工作。全年共举办培训班 2613 个，累计授课 13,756 小时，累计培训学员 76,039 人次，同比增长 33.92%。

5



多元化与机会平等

本行注重员工队伍的多元化及发展机会平等。本行建立了科学的绩效考核与薪酬体系，实现公平、公正、公开、民主的绩效考核与评定。本行严格遵循“平等就业”原则，不以种族、民族、地域、宗教、性别等原因歧视员工及限制他人就业。

指 标	男性	女性
员工性别比例	51%	49%
中高层管理人员性别比例	79%	21%

6



男女同酬

本行薪酬不受任何性别因素的影响，无论男女员工均以岗定薪，按劳取酬。

7



劳工问题处理机制

本行具有完善的各级工会组织，建立了党委成员接待日制度，在员工 BBS 开设了“直通高管层”栏目，在内部网站开通了“合理化建议”栏目，对员工提出的问题和意见、建议进行收集、反馈。

8



当地社区

2016 年，本行郑州、西安 2 家一级分行，河北廊坊、广州珠海、四川资阳、深圳前海、湖北宜昌、江苏南通 6 家二级分行及 12 家同城支行相继开业，进一步增强了金融服务覆盖范围。本行主动适应社会公众和客户需求变化，进一步优化社区银行布局和功能，以使广大客户享受更加优质、便捷的金融服务。

9



反腐败
工作

本行制定《渤海银行党委关于落实党风廉政建设主体责任和监督责任的实施意见》、《渤海银行分行党委落实党风廉政建设主体责任和监督责任实施办法》，明确了相关责任的工作清单，并组织全行中层以上领导干部签订“两书”。本行认真做好与天津市委巡视组的协调、联络工作和巡视整改工作，上报《渤海银行巡视整改情况报告》等各类报告。本行加大监督执纪问责力度，强化拟任干部任前纪律审查；加强制度机制建设，构建纪检监察制度体系，加强纪检监察机构及队伍建设。

10



反不正当
竞争行为

本行严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》和《中国银行业反不正当竞争公约》，严格管理和约束经营行为，杜绝各类不正当竞争行为，切实维护金融消费者的合法权益。

11



客户健康
与安全

本行在进行营业网点装修和设备、设施布设时充分考虑客户健康与安全问题，并在日常工作中实施严格管理，确保不对客户健康与安全造成影响。同时，本行通过联网远程安防系统、自助银行防护舱等的建设，以及加强安防人员教育、训练、考核力度等措施，进一步增强对客户安全的保障能力。此外，本行通过邀请客户参与文体活动等，倡导客户注重身心，健康生活。

12



产品与服务
提示

对于理财等各类金融产品，本行均有详细、规范的产品说明书，对投资类型、销售渠道、预期收益、风险评级、交易时限、兑付期限等均予以系统性的说明、介绍，并就潜在风险向客户进行充分的提示和告知。

指 标	2016 年	2015 年
客户综合满意度	98%	97%

13



市场推广

本行一贯奉行依法合规、诚信经营，严格要求机构、网点和员工在开展业务时规范宣传，要求严格规范市场竞争行为，积极维护金融秩序。对于当前社会高度关注的飞单，混淆理财产品与储蓄、高息揽存等问题，本行均予以严厉杜绝。

14



客户
隐私权

本行高度重视客户隐私保护，通过加强制度建设和执行，认真进行员工异常行为排查，加强客户信息保护技术水平等综合措施，全力保护客户隐私。本行制定大额存取现私密服务制度，以保护客户隐私。



A white private jet is parked on a wet tarmac, with its cabin door open and stairs extended. The aircraft is reflected in the wet pavement. The sky is blue with some clouds. A semi-transparent blue banner is overlaid on the right side of the image, containing the text '社会责任战略与管理' followed by a right-pointing chevron symbol.

社会责任战略与管理 >

社会责任观



履责方式

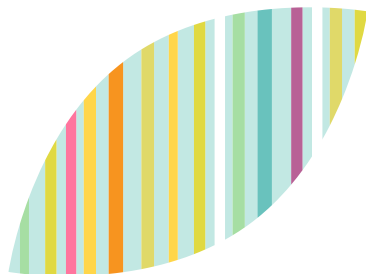
客户为先 卓越体验：本行以客户为标准，以客户的利益为利益，以客户的成功为成功；本行追求最大化客户总体收入贡献和生命周期价值，而非短期利益。本行致力于创造客户的卓越体验，通过创新金融产品，简化业务流程，提升服务品质向客户提供优质金融产品和服务，同时努力使客户享受到舒适的业务环境。

尊重关爱 助力成长：本行将员工视为最为宝贵的财富，尊重员工的尊严和价值，尽最大可能为员工创造良好的工作条件、有竞争力的激励和选聘机制，满足员工“获得稳定合理的收入，享有充分的权益保障，以及良好的职业生涯和成长机会”的价值要求。

创造价值 永续回报：股东希望能够充分了解本行经营状况，并且通过稳健经营获取稳定良好的投资收益。本行坚持依法合规经营，并全力实施转型以实现特色发展、可持续发展；通过及时、真实、准确、规范的披露经营信息，满足股东的信息要求，以履行对股东“创造价值，永续回报”的承诺。

诚信竞争 互利共赢：本行将诚信视为生命线，诚信经营是我们的立行之本。公平竞争是社会主义市场经济的基本商业伦理，也是本行始终坚持的企业伦理。我们坚决反对不正当竞争，秉持互惠原则，追求在平等的市场环境中与各竞争参与者建立长期良好的互利关系，实现共赢。

承担责任 奉献爱心：“人本关爱”是本行企业文化核心价值观的重要组成部分，本行站在实现可持续发展、实现伟大中国梦的高度认识企业社会责任。本行坚持经济效益和社会效益的统一，努力建立和完善社会责任管理机制，认真履行对社会、公众承担的责任和义务，关爱社会、关注民生，关注绿色环保。



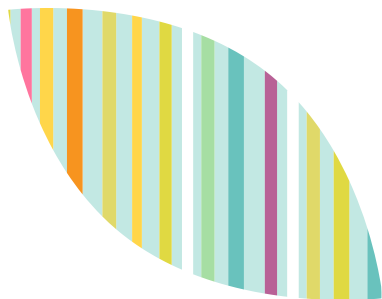
责任实践

本行牢固树立并切实贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，认真落实国家宏观经济政策和产业政策，围绕“最佳体验的现代财资管家”发展愿景，积极推动经营管理转型和发展方式转变，加大经济贡献，更好地服务于实体经济，更深入地扶持小微企业，更有力地促进民生改善。本行追求股东价值、客户价值、社会价值和员工价值的和谐均衡增长，全力实现全面、协调、可持续发展。

本行坚持以客户为中心，通过特色化、综合化、数字化、国际化四大抓手，建立人才、科技、财务、风险和机制五大保障，以客户体验为中心，提供金融综合解决方案。满足客户在不同阶段包括资本市场和传统商业银行业务各个方面的金融需求，提高向目标客户提供“卓越体验”优质服务的能力。

本行通过科学的职业规划，帮助员工在工作中实现自身价值；通过全面的能力拓展和业务培训，提高员工的职业素质；通过不断完善的制度和组织体系，维护员工的合法权益；通过丰富多彩的文体活动，促进员工的身心健康。

本行认真履行对社会、公众承担的责任和义务，奉献爱心、回馈社会，切实关注民生，促进社会和谐。本行关注绿色环保，积极发展绿色信贷，坚持推行绿色运营，持续投入绿色公益。本行关注社区发展，积极开展公益活动，致力于成为优秀的企业公民。



议题实质性

本行通过对社会责任议题的识别、评估和筛选，确立对于我们和利益相关方具有重要性的实质性议题，在年度社会责任报告中披露和回应。

1、实质性分析



社会责任管理



2016 年

2016 年，本行继续公开披露社会责任信息，编制发布了《2015 年渤海银行社会责任报告》。立足于本行经营管理的发展实际，结合相关国家标准的发布和国际标准的发展变化，优化了 2015 年的社会责任信息披露工作，年度社会责任报告重点更加突出，提升了报告披露的议题实质性。

本行继续加强自身企业社会责任工作，特别是对外捐赠工作的管理。

本行按照监管机关、行业协会和有关政府部门的要求，完成了多项社会责任信息统计和工作情况报告等工作。

渤海银行与利益相关方

利益相关方	期望和要求	责任回应
政府	完成国家战略提出的各项任务，促进经济社会发展。	贯彻落实宏观经济政策和产业政策，促进经济发展方式转变，支持小微企业，服务国计民生。
监管机构	依法合规经营，实现健康发展。	坚持审慎经营，稳健发展；坚决落实各项监管政策，实施全面风险管理，加强内控建设。
客户	提供优质金融产品和服务，持续提升客户满意度。	不断提升金融创新能力和金融服务能力。
员工	提供广阔的职业发展空间，具有科学的薪酬福利体系，提供良好的工作环境。	不断拓宽职业发展通道，完善约束激励机制，坚决维护员工合法权益。
股东	实现永续经营，提升投资回报，及时、真实、准确、全面披露信息。	提升盈利能力，创造良好经营业绩，持续加强公司治理，健全信息披露机制。
市场	实现互利共赢	良性竞争，平等合作，诚信履约。
公众	参与公益事业，促进社会和谐发展。	坚持开展主题性公益活动，积极投身扶危济困、公益捐赠和社会公共事业。
环境	支持绿色环保	加快绿色信贷发展步伐，坚持自身绿色运营，支持绿色公益。





责任专题 三五发展战略规划

在深刻理解党和国家的战略安排和内外部环境的基础上，本行董事会高度重视三五战略规划（2016-2020）编制工作，成立了由董事长任组长的三五规划领导小组，在全行及同业开展广泛深入的调研工作，召开全行战略研讨会及三五战略规划起草工作会议，围绕本行三五发展战略规划总体框架、战略定位、发展路径、核心竞争力等问题进行了充分研讨，并选聘波士顿咨询公司作为三五规划编制的项目顾问。

※ 2015年9月，三五发展战略规划项目正式启动，通过多月的努力，进行了对渤海银行内外部环境的分析，开展了内部员工、企业客户和金融机构客户调研，确定了2016-2020年渤海银行的长远发展愿景、目标业务模式、整体战略定位，以及业务线的高阶发展方向，并对业务线战略和中后台支持体系能力进行了细化，同时制定了详细的战略实施计划。历经细致论证、反复修改，2016年4月本行董事会通过了《渤海银行股份有限公司2016-2020年发展战略规划》，为本行的未来发展指明了方向。



本行召开发展战略研讨会



本行召开三五发展战略规划项目评标工作会



本行召开三五发展战略规划内训师培训班



本行召开战略转型发展研讨会





创新转型发展 增加经济贡献

银行业作为国民经济运转的枢纽之一，在促进经济社会可持续发展方面扮演着重要角色，在统筹推进“五位一体”总体布局、协调推进“四个全面”战略布局的进程中承担着重要任务。本行准确把握和积极应对深化供给侧结构性改革带来的机遇与挑战，**应变应变，转型发展，服务实体经济，扶助小微企业，创造民生福祉。**

支持经济结构调整

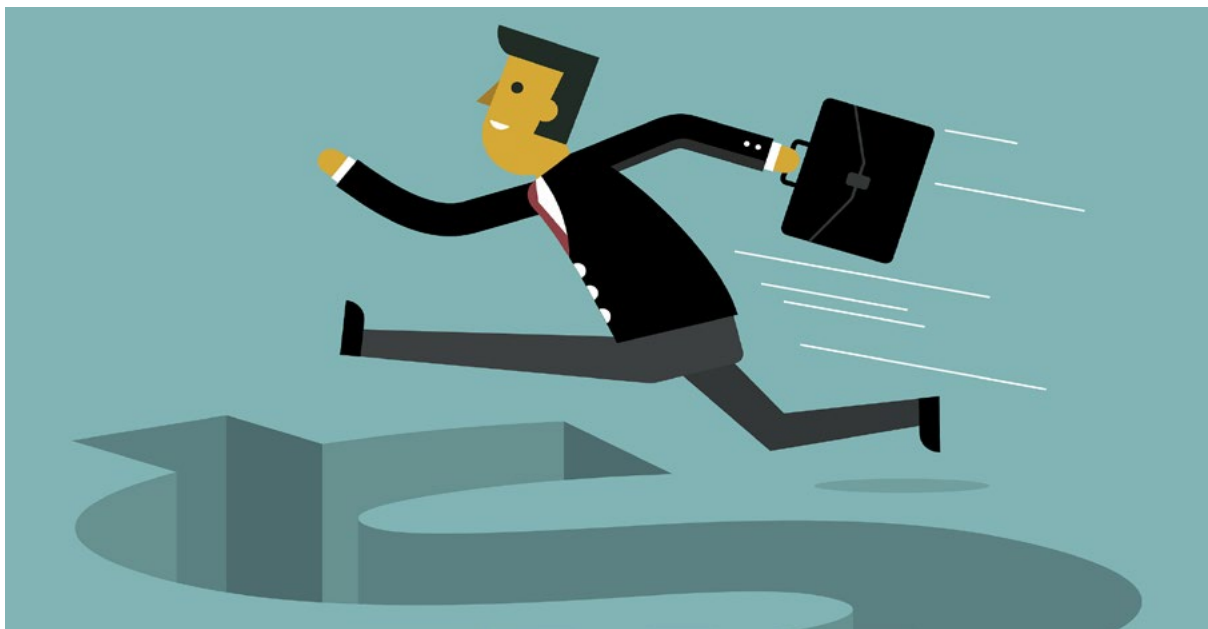


2016 年

※ 2016 年，本行坚决贯彻落实“三去一降一补”等中央经济工作部署及监管要求，加强金融支持稳增长、调结构、惠民生力度，促进经济结构调整，为推动实体经济高效、保质、公平、持续的发展而不懈努力。

本行坚持有扶有控的原则支持化解过剩产能，积极助推供给侧结构性改革。引导各地分行积极支持新型工业化、信息化和新型服务业企业发展，本着更加注重生态环境治理的理念引导各地分行灵活运用信贷手段帮助化解严重过剩产能。在具体工作措施方面，总行公司业务部牵头对批发银行目标客户进行集中梳理，会同批发条线、风险条线各部门围绕目标客户进行多次讨论，筛选出 2250 户批发银行白名单客户向全辖发布，明确了下一步批发银行客户营销方向和业务拓展目

标。在筛选目标客户的同时，还着力加强客户管理体系建设，明确客户分层标准及差异化支持政策，制定了《渤海银行批发银行白名单客户管理办法》，筛选了首批总行级重点客户，在审批流程、费用配置、收益补偿等方面给予支持政策，初步建立了总行服务优质实体经济客户的差异化政策支持体系，并实行长效机制管理。同时，本行进一步促进部分分行着力调整房地产行业集中度过高的业务结构、提升政府融资平台合作层级、压降产能过剩行业融资占比。



案例:

■ 本行与中国建筑材料集团签署战略合作协议

600 亿元
中国建材集团及其下
属成员单位意向性融
资支持

2016 年 4 月 22 日，本行与中国建筑材料集团有限公司签署战略合作协议。根据协议，本行将为中国建材集团及其下属成员单位提供约 600 亿元的意向性融资支持，助力其在全国范围内陆续推广的新型房屋建设暨绿色农村建设等项目。

■ 本行全行支持天津制造业航运业发展

74.66 亿元
支持天津先进制造业贷款

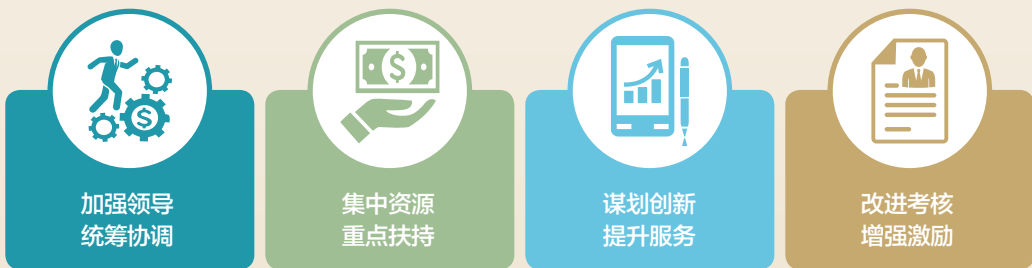
本行通过银团贷款、债务融资工具、债贷结合、股权基金、股债结合等创新方式为区域发展提供融资帮助，全面支持天津“全国先进制造研发基地”、“北方国际航运核心区”建设。截至 2016 年末，本行支持天津先进制造业贷款余额 74.66 亿元，较年初增加 42.15 亿元；支持天津航运业发展贷款余额 39.72 亿元，较年初增加 18.85 亿元。

42.15 亿元
支持天津航运业发展贷款

■ 北京分行积极支持科技创新企业发展

北京分行紧密围绕国家科技创新战略，不断完善科技金融服务，着力进行科技金融产品创新，多种方式积极支持科技创新企业发展。**一是加强领导，统筹协调。**成立由行长任组长的领导小组，专门协调推动科技、文化金融服务创新工作。**二是集中资源，重点扶持。**坚持“好钢用在刀刃上”的原则，集中资源配置，将有效的信贷资源和风险资产向科技创新实体经济倾斜，提高金融资源配置效率。增设特色专营机构，先后在中关村地区开设了中关村支行、首体南路支行、航天桥支行、万柳支行，主动为中关村科技企业提供全方位金融服务。开设绿色快速审批通道，为科技创

新客户提供快速、优质服务。**三是谋划创新，提升服务。**结合本行创新转型发展这一主题，努力打造“批发银行+”创新平台。通过批发业务+资本市场平台，积极支持科技创新企业直接融资，创新研发了股权投资、定向增发等资本市场创新产品，改变单一的银行间接融资渠道，为科技创新企业提供债权、股权等多种直接融资渠道。**四是改进考核，增强激励。**调整绩效考核方案，将经营机构和客户经理服务科技金融企业纳入单项考核，对于新增投放和开户给予加分。设立专项奖励基金，对于为科技企业提供创新服务的经营机构和客户经理给予奖励。



服务区域协调发展

本行积极推动基础设施互联互通和区域合作发展，支持各地分行积极参与当地重点建设项目和重大产业项目的推进工作，落实有效信贷需求。

本行密切跟进国家《京津冀协同发展规划纲要》的发布和实施进度，持续加强对各部委和区域政策的跟踪研究，从顶层设计上明确目标方向，从行业、区域、市场等维度制订发展规划，在客户选择、风险偏好、资源配置等方面对相关区域分行提供政策指导。出台了《渤海银行支持京津冀协同发展业务方案》、《渤海银行支持京津冀协同发展的指导意见》，积极组织相关区域分行开展业务拓展及合作。本行围绕京津冀现代交通网络建设、承接北京非首都功能、京津冀城镇一体化、京津冀环保一体化、京津冀重点功能区等重点区域给予信贷和金融服务支持。

案例：

■ 本行与河南省政府签署战略合作协议

2000 亿元
为河南省重大项目、民生工程及相关产业项目提供约 2000 亿元的意向性信用额度

2016 年 2 月 29 日，本行与河南省政府签署“十三五”时期战略合作协议。根据协议，今后 5 年本行将为河南省重大项目、民生工程及相关产业项目提供约 2000 亿元的意向性信用额度，并在引进金融人才和创新金融业务等方面提供支持。



■ 湖北省政府向本行发来感谢信

2016 年湖北省人民政府向本行发来感谢信，对本行及武汉分行积极支持湖北经济发展、助推地方经济转型升级表示感谢。省政府在感谢信中指出，渤海银行武汉分行认真贯彻落实总行工作部署，紧扣湖北省经济社会发展主题，以支持省内重点区域和重点项目为抓手，加大信贷投放，加强业务创新，提升服务能力，助推地方经济转型升级，树立了在当地金融市场的品牌形象，有力地支持了湖北实体经济发展。



案例:

■ 本行与天津金融资产交易所签署战略合作协议

2016年10月24日,本行与天津金融资产交易所有限责任公司签署战略合作协议。根据协议,本行与天津金融资产交易所将在资产处置、基础金融资产及标准化金融产品市场化业务和金融创新领域进行全面合作,拓展双方的业务范围,升级双方的合作模式,实现互惠双赢。



■ 天津分行参与政府主导产业基金业务

400 亿元
基金总规模

50 亿元
本行出资

2016年11月,由本行天津分行发起的中金启元国家新兴产业创业投资引导基金(有限合伙)授信业务获得正式批复。该基金业务是国务院批准,由财政部和发改委筹备设立的国家级新兴产业创业投资引导基金,用于国家

新兴产业投资,基金总规模400亿元,本行出资50亿元。该业务是本行参与的首笔由政府主导的产业基金业务,有力支持了国家战略的落地实施,并将有助于进一步促进京津冀区域内新兴产业的发展转型。

■ 北京分行深入服务京津冀协同发展

北京分行深入服务“京津冀协同发展”、“首都行政副中心迁移”等重大国家战略,重点支持了多个金融合作项目。分行运用债务融资工具、股债结合等手段为企业多种形式的资金支持。分行与北京市首都公路发展集团有限公司、北京市基础设施投资有限公司开展金融

合作,针对京台高速(北京段)项目和北京大外环密涿高速(北京段)项目等交通基础设施项目、首都新机场到廊坊的快速轨道等重点轨道交通项目给予综合授信,提供信贷支持。北京分行为京津冀地区基础设施建设企业累计发债10只,强有力地支持了京津冀地区现代交通网络建设。

创新服务扶助小微

712.98 亿元
本行小微企业贷款余额

241.60 亿元
小微企业贷款增量

小微企业业务是渤海银行服务实体经济、推进自身转型发展的重要抓手。近年来，本行认真贯彻落实监管政策，切实履行社会责任，持续加大小微企业服务力度。2016 年本行积极拓展优质小微企业客户，加大信贷投放力度。截至 2016 年 12 月末，本行小微企业贷款余额 712.98 亿元，小微企业贷款增量 241.60 亿元，小微企业贷款增速 51.26%，高于全部贷款平均增速 22.60 个百分点。

总行设有专门的小微企业产品研发团队，通过借鉴国内外同业的经验，不断创新小微企业金融服务产品。目前，本行已经建立起了“携手创富”品牌项下小微企业金融产品服务体系，涵盖了开户、结算、贷款、贸易融资、现金管理、电子渠道、咨询顾问等几大类十几款小微企业金融服务产品，如“小额快捷通”、“快捷贷”、“按揭贷款”、“渤税贷”、“股转通”、“省息宝”、“贷款 e 申请”、“单位定活易”等，满足小微企业在不同发展阶段的各类金融服务需求。

“小额快捷通”

“快捷贷”

“按揭贷款”

“渤税贷”

“股转通”

“省息宝”

“贷款 e 申请”

“单位定活易”

完善小微企业标准化产品服务体系

- 应用“互联网+”思维开发税银互动产品——“渤税贷”。
- 与全国中小企业股份转让系统有限公司和上海股权托管交易中心合作推出“小微企业股转通”。
- 完善小额快捷通一政采贷产品。

优先单列资源鼓励业务发展

- 配置专项信贷资源。
- 配置专项财务资源。
- 适度提高小微业务不良贷款容忍度。

打造小微客户批量化拓展模式

- 与成都市生产力促进中心开展合作，制定小微企业批量授信方案。
- 以湖南省政府采购为依托，根据中标通知书和政府采购合同，批量发放应收账款质押贷款。
- 积极开展小微企业再贴现业务。

支持科技型小微企业

- 拟定《科技型企业信用贷款产品方案》。
- 天津地区分行科技型中小企业专项授权。



扶助小微企业

案 例:

■ 济宁分行与济宁市工商局签署服务企业发展战略合作协议



2016 年

2016 年 9 月 29 日, 本行山东济宁分行与济宁市工商局签署了《服务企业发展战略合作协议》。战略合作协议的签订, 旨在提升对济宁市存量和每年新增市场主体的金融服务水平, 加快推进大众创业步伐, 促进济宁市经济发展。通过发挥金融机构网点优势, 为注册企

业提供更加便利、快捷、安全、高效的金融服务, 内容涵盖企业账户开立、结算、融资、理财的全过程“一站式”全方位的优质服务。本行亦可进一步挖掘新客户资源, 加快各类大中小型企业信贷支持力度, 实现政银企合作深化。

创造普惠民生福祉

本行响应国家普惠金融政策指引, 以社区支行、小微支行为服务延伸, 积极发展社区金融服务, 为社会各阶层和各个群体提供普惠金融服务, 努力让更为广泛的普通大众享受到便捷、优质的现代金融服务, 创造民生福祉, 促进经济社会和谐发展。

案 例:

■ 济南万达社区支行获“2016 年度山东省银行业普惠金融示范单位”称号



2016 年

在山东省银行业协会组织的 2016 年度山东省银行业普惠金融示范单位评选工作中, 本行济南分行万达广场社区支行获“2016 年度山东省银行业普惠金融示范单位”称号。2016 年度山东省银行业普惠金融示范单位评选由山东省银行业协会统一组织, 活动旨在推进普惠金融发展, 提升金融服务覆盖率, 弥补金融服务短板, 增强小微企业、“三农”及社区服务水平, 鼓励会员单位开展服务创新, 积极履行社会责任。



服务城市发展

■ 太原分行积极支持山西省城中村拆迁改造工程

城中村改造是山西省委、省政府改善民生、造福于民的重大举措。太原城中村拆迁改造项目启动以来，本行太原分行积极加强与政府有关部门的沟通联系，主动对接拆迁项目，实时掌握融资需求，通过简化业务流程、提高审批效率、创新金融服务、出台利率优惠等一揽子政策，大力支持太原市城中村拆迁改造工作。

■ 天津分行探索棚户区改造金融服务新模式并积极支持保障性安居工程建设

天津分行积极响应天津市政府号召，探索 PPP 模式等棚户区改造金融服务新模式，并不断优化业务流程，大力发展棚户区改造信贷业务。

此外，天津分行在符合房地产各项监管要求、风险可控的前提下大力支持和推动保障性安居工程建设。分行主动加强与政府部门的沟通联系，及时了解掌握保障性安居工程动态信息，并建立健全相关业务制度，优化审批流程，进一步明确各类保障性住房建设贷款的准入条件、业务操作流程、贷后管理等。



服务交通需求

■ 天津地区分行全面服务市民交通需求

一是中标天津市财政局世行贷款天津城市交通改善财政专户银行项目。天津城市交通改善项目是利用世界银行贷款 1 亿美元，建设快速交通体系，改善中心城区道路拥堵状况，应对自然灾害对城市交通的不利影响，以助推美丽天津建设。二是加大力度支持天津市轨道交通建设。在天津轨道交通集团成立之初，天津地区分行即与该集团建立合作关系，以较低的融资成本满足该集团本部、下属子公司在铁路工程投资与建设、地下铁路工程建设和运营服务，以及快速轨道交通工程建设和运营服务等方面的资金需求。2016 年分行为该集团提供授信额度共计 20 亿元，利率下浮 10%，有力支持了天津市轨道交通建设工程。三是积极支持平行进口汽车市场发展，服务公众交通需求。大力推动天津自贸区创新业务发展，梳理自贸区平行进口汽车试点企业名单，组织辖内支行针对名单内的试点企业及试点平台开展业务营销，成功为天津远大联合汽车贸易集团有限公司发放 1 亿元人民币即期进口信用证额度，用于代理进口汽车业务。

■ 无锡分行地铁“苏芯卡”正式对外发行

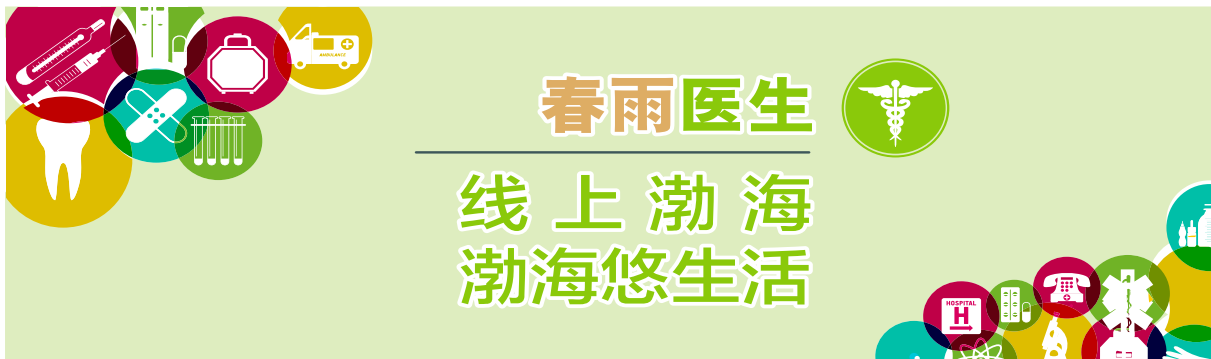
2016年9月1日，本行无锡分行地铁“苏芯卡”正式对社会公开发行业。“苏芯卡”是人行在无锡市开展的“无锡市金融IC卡地铁应用项目”，将为无锡市民的出行带来极大便利。



服务医疗需求

■ 线上渤海与春雨医生展开战略合作

本行网络金融平台线上渤海与北京春雨天下软件有限公司(以下简称“春雨医生”)达成战略合作，春雨医生成为首家进驻线上渤海医疗板块的合作伙伴。“线上渤海——渤海悠生活”致力于打造综合的线上生活服务平台，将提供“医、食、住、行、游、购、娱”等全方位的生活场景，满足客户多方面需求。



服务文化需求

■ 成都分行完成市民终身学习IC卡“蓉城通”多行业应用加载

2016年8月24日，成都分行完成成都市民终身学习IC卡“蓉城通”多行业应用加载工作。当日，成功完成卡BIN号加载到地铁闸机系统后，标志着“成都市民终身学习IC卡”已成功完成“蓉城通”多行业应用的加载工作，可实现“成都市民终身学习IC卡”及“异形卡”在地铁、公交、出租行业的使用。“成都市民终身学习IC卡”由渤海银行与成都社区大学联合打造，旨在更好地服务于成都市民的文化及生活需求。

提高大堂经理专业服务水平

- ※ 增加大堂经理岗位专业序列、完善大堂经理考核原则，为提升客户体验建立制度保障。
- ※ 组织开展优秀大堂经理评选活动，以赛促训，提高本行大堂经理整体素质及服务水平。
- ※ 分享大堂经理管理经验和服

积极融入社区居民生活

- ※ 扶助社区孤老和困难家庭。
- ※ 积极参与社区建设，捐赠健身器材、援建社区活动中心。
- ※ 组织社区书画比赛、红歌会、广场舞比赛等文化活动。

创造社区居民便利实惠

- ※ 积极联合社区周边优质商户资源，为社区居民提供了生活上的便利和实惠。
- ※ 本行社区银行共计签约合作商户1300余家。



呼和浩特分行获内蒙古自治区支持“大众创业 万众创新”贡献奖



形式多样的社区服务活动



形式多样的社区服务活动



持续提升股东价值

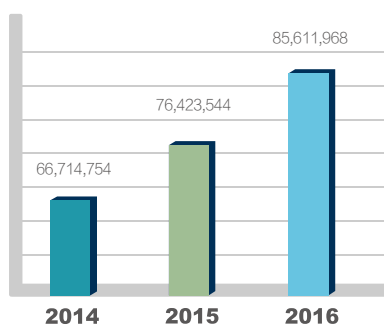


2016 年

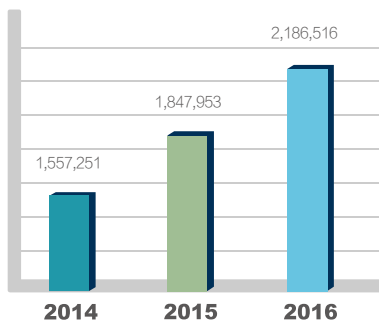
2016 年是本行三五战略发展规划开局之年。面对错综复杂的国内外经济金融环境，本行认真贯彻落实中央有关会议精神，充分把握发展机遇，主动适应经济发展新常态，围绕“最佳体验的现代财资管家”发展愿景，积极推动经营管理转型和发展方式转变，完成四大攻坚战，坚守风险防范三个底线，提升银行服务八个能力，实现资产规模稳步增长，盈利水平稳步提升，圆满回应了股东的期望与需求。

关键经营指标摘要

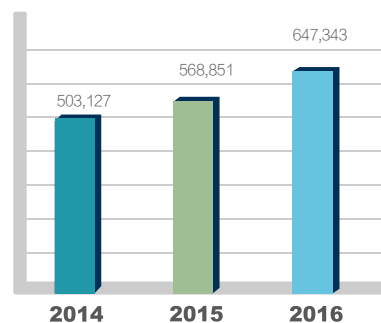
近三年总资产（万元）



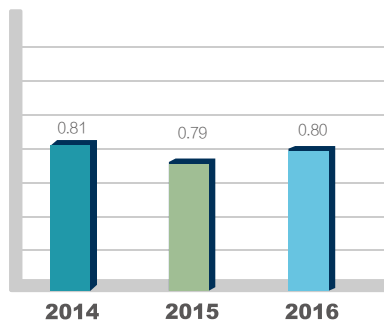
近三年营业收入（万元）



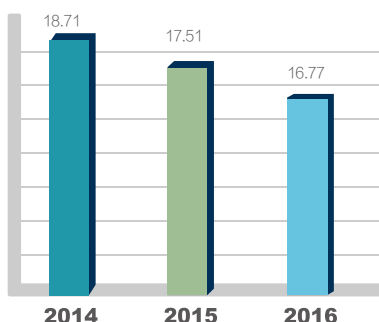
近三年净利润（万元）



近三年总资产收益率（%）



近三年净资产收益率（%）





深化金融创新 增色美好生活

信息技术的发展为我们的生活带来了革命性的变化，网络时代的客户需求日行千里的发生深刻变化。渤海银行紧扣时代脉搏，秉承“开放创新”的价值观念，致力于通过多元化的渠道拓展和综合化的金融创新，为广大客户和社会公众的美好生活增色添彩。



网络金融创造未来

“数字化”已经成为银行业创新发展的重要趋势,也是渤海银行“三五”发展战略规划的核心之一。本行结合现状与资源条件,明确互联网金融整体规划,进一步明晰数字化发展思路、客户定位和边界。

本行紧密围绕“建设线上渤海银行”的总体发展目标,实施平台加加战略,全力打造“场景银行、平台银行、资管银行”,打通线上线下服务营销通道,通过智能化服务、金融化营销和系统化管理,不断创造新服务和新价值,市场规模和品牌影响力得到不断提升。



全面建设“线上渤海银行”新模式

持续加强“场景银行”体系建设,实现统一门户的整合,完成场景银行基础构架搭建,在手机银行客户端及微信平台实现与 40 余家生活应用场景对接,扩展了“医、食、住、行、娱”服务领域。

持续拓展“平台银行”综合服务模式,针对大中型集团客户提供了线上线下一揽子综合金融解决方案,针对不同行业客户提供“渤商赢”、“渤政通”、网贷存管平台,交易所合作平台等多种行业金融解决方案。

持续深化“电子支付”服务体系建设,完成与多家网上支付商户合作对接工作,创新电子账户支付功能,拓展了大额入金渠道。

全面增强了线上资产销售能力。完成直销基金系统优化改造,创新直销定制+托管模式,丰富了保险产品项目储备,具备资管产品销售能力。年内顺利完成了十四期直销基金产品的线上销售工作,销售金额超过 30 亿元。



全面推进代收代付业快速发展

加强基础服务体系建设，实现与目前市场上的主要结算通道的对接，打通代理银联付款结算通道、深金结算通道，搭建了智能汇路，提高汇路定制能力和备份能力。

不断叠加业务服务能力，推出具有本行特色的跨行代收代付创新产品“结算宝”，拓展基金公司代扣业务、银联代理付款业务、基金代理收款业务及集团客户业务等试点工作取得了阶段性成果，初步建立了可复制的业务处理模式。



全面深化网络服务基础渠道建设

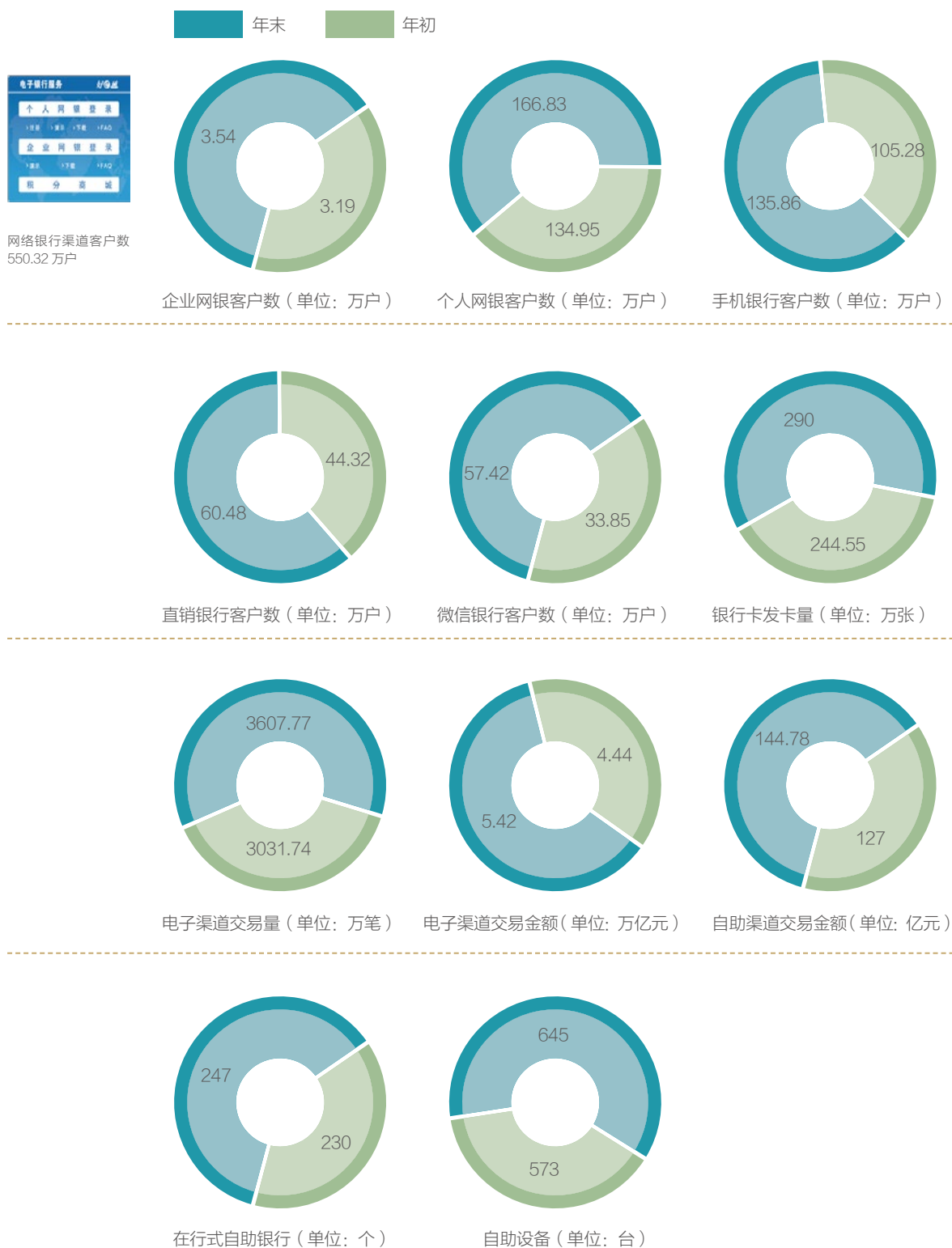
持续提升网银服务能力。丰富个人网银产品销售功能，创新了电子工资单、企业话费充值、大额存单等多项企业网银功能。

深化移动金融领域建设。完成个人手机银行五次版本升级，上线了智能客服、批量转账、智能穿戴等十余项新功能，新增手机证书安全认证方式，推出了企业版手机银行服务。投产了 Apple Pay、Samsung Pay，银行卡小额免密免签服务，以试点形式开展了二维码收单业务。

创新智能服务体系建设。推出“小渤士”智能客服系统、便携发卡机、VTM 理财销售服务。

完成渤海线上营业厅一期投产，实现电子银承业务放款申请、放款审批等对公业务，及个人客户全资产视图、个贷业务线上申请、信用卡在线申请等零售业务。

网络银行渠道客户数



创新实现客户价值

本行以客户金融需求的发展变化为中心，着眼于金融业和银行业创新趋势，持续推进产品和服务创新，致力于实现客户价值的持续提升。

面向企业客户，本行把握综合化与个性化的创新方向，充分利用多种金融平台的特性，灵活设计产品，满足目标客户全方位的融资需求。

扩展融贷通 产品服务半径

01

根据融贷通产品特点，修改管理办法，积极拓展同业交易对手。

融资租赁 保理业务

02

结合融资租赁业务对企业具有加速折旧，节省财务成本的特点，为出租人提供集应收租金催收、管理、坏账担保及融资于一体的综合性金融服务。尤其是通过融资租赁保理服务，为出租人、承租人通过融资租赁方式开展业务提供了资金支持，通过“融物”的方式，拓展了企业融资渠道。

跨境双向 人民币资金池

03

跨国企业通过建立跨境双向人民币资金池，可以打通境内外资金通道，将海外闲置资金归集入池以供集团境内关联公司使用，同时也可将境内的富余资金归集至平台后转投境外进行项目承建或设备采购等，实现集团境内外资金的集中统筹管理，提高资金使用效率，降低财务成本。

“财贸赢”金 融服务方案

04

为提高企业资金的使用效率，本行针对贸易型客户推出了“财贸赢”金融服务方案，在为企业提供服务的同时，实现了银行的收入提升与资源节约。

出口退税 质押融资

05

为解决出口企业出口退税未能及时到账而出现短期资金缺口，在企业将出口退税账户质押给本行的前提下，向出口企业提供以其自有出口退税应收款作为还款保证的短期批发授信。

公募资产 支持票据

06

2016年，发行了银行间市场首单，引入信托，实现出表，创新交易结构，响应金融支持实体经济的国家号召，帮助企业盘活存量资产，支持了融资租赁企业资产证券化（16 远东租赁 ABN）。

代客股权直投

07

围绕重点行业、新兴行业的未上市公司客户，通过股权融资、夹层融资、选择权贷款融资以及产业基金等方式，支持客户日常运营、并购重组、Pre-IPO 等融资需求；另一个方面围绕优质上市公司客户，通过平层、结构化等方式参与定向增发、IPO、股票质押式回购等资本市场业务，拓展了客户融资渠道。

面向个人客户，本行聚焦“压力一代”和“养老一族”，深化业务创新驱动，产品创新和业务格局取得突破。

本行正式推出大额定期存单，收益累进型开放式产品进入测试，代销熊猫普质金币成功试水贵金属工艺金市场，拓宽了财富业务代销品种。“添金宝+”手机APP正式上线、净值型理财产品开通定向预约、理财白名单功能，智能基金销售系统增加上线“CPPI投资”、“约定赎回”两项智能工具，进一步便捷客户基金定投的“组合化”、“一键化”操作。本行优化整合现有产品组合，积极推进配套新产品上线，形成以住房按揭、汽车贷款、生产经营、大额消费贷款为主的四条产品主线，以“拎包入住”产品的优化为重点，形成了“房贷+拎包入住+N营销”的组合服务模式，从衣、食、住、行全方面深度营销；创建以个人消费金融平台为渠道依托的综合性零售信贷服务产品线。

案例：

■ 本行正式发行信用卡并成为万事达卡组织成员



2016 年

2016 年本行正式开展信用卡业务，面向社会客户办理信用卡发卡和分期付款业务。本行与中国银联合作发行银联标准信用卡普通卡、金卡、白金卡、钻石卡；与天津旅游集团合作发行津旅商务信用卡；针对具有集中性特征的车主客群、女性客群等重点人群，设计研发专属信用卡产品。本行为持卡客户提供消费分期、账单分期、现金分期、大额专项分期等多种类型的分期付款产品，

持卡客户可以根据消费金额、还款周期、还款能力等自行选择办理分期付款业务的种类。尤其第四季度推出一款可随借随还、按日付费、最后还本的“每日现金分期卡”，客户申领卡片后可以根据需求将额度内现金及时转入本人在本行开立的同名借记卡内，为客户提供快速、便捷的融资渠道。2016 年 12 月，本行成功取得万事达卡组织会员资格。

本行继续力推树状营销的“全民寻宝”和客户行为积分导向的“财富大闯关”两个微信营销活动，取得了良好的市场效果。

本行特色情景化营销示范网点正式推出，通过儿童教育的“人人服务”特点，与线下物理网点相结合，银行金融服务与儿童特色服务形成优势互补，搭建创新获客和渠道维护的新模式。

服务创造卓越体验

2016 年本行以客户满意为目标，通过加强投诉管理、开展服务创新、组织服务提升活动、加大监督考核力度等手段不断提高整体客户服务质量。在“2016 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选中，本行 6 家营业网点荣获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号。

管理制度 日趋完善

全年制定和修订客户投诉管理办法、服务管理考核办法、消费者权益保护管理办法等 6 项管理制度，为分支行服务管理工作有效开展提供保证。

考核体系 日益严格

本行继续将服务管理作为基础管理类指标纳入分行综合绩效考核。每季度通过现场和非现场检查以及客户满意度调查对营业网点（含社区支行）业务、服务工作进行 100% 覆盖。针对各类检查发现问题进行逐条分析、制定整改措施并监督整改，有效推动了服务管理各项规范的落实。

服务检查 日益深入

全年共开展神秘人检查 4 次、录像检查 4 次、现场检查 1 次，客户满意度调查 1 次，覆盖全部网点和所有岗位。各营业网点基本服务礼仪和服务规范问题大幅减少。

服务活动 日益丰富

积极组织各分行参加中银协“千佳服务示范单位”评选工作，开展“客户满意在渤海”服务提升月活动，进一步提高了员工的服务意识及职业荣誉感。以天津分行河东支行为示范模板，聘请专业咨询公司驻点查摆问题，有针对性的开展服务理念、服务意识、服务礼仪培训，6S 管理初见成效。



2016 年

本行 2016 年对 140 家大众网点进行了客户满意度调查，调查内容包括环境设施、大堂服务、柜员服务、理财经理服务、服务效率、银行收费、服务印象七大模块，共收回有效问卷 3603 份。与以往单维度测评客户感受和评价满意度不同，此次调查从客户总体感知满意度、预期满意度和竞争满意度三个维度进行测评。全行整体客户满意度为 94.3 分，较去年提升 1.2 分。

全面保障客户权益



客户的期望和要求

- ◎ 交易和资金安全。
- ◎ 交易信息和个人信息安全。
- ◎ 享有对产品和服务的知情权、选择权。



渤海银行的回应

- ◎ 加强对消费者权益保护工作的组织建设。
- ◎ 加强消费者权益保护制度建设和严格执行制度。
- ◎ 严密防范电信、网络诈骗，防范假币，防范和打击非法集资。
- ◎ 综合运用技防和人防手段，加强客户信息保护能力。
- ◎ 加强对全体员工特别是网点一线和营运人员的教育、培训，确保员工理解和掌握规范经营、保护客户交易和信息安全及消费者合法权益的政策、制度、要求，不断提升其服务意识和能力。
- ◎ 严格执行法律、法规、行业准则等，切实保障消费者的知情权、选择权等各项合法权益。



实际工作手段及成效

- ◎ 成立了由分管行长为组长的消保工作领导小组，成员部门涵盖了总行 11 个部门。
- ◎ 制定了《渤海银行消费者权益保护工作管理办法》。
- ◎ 修定了《渤海银行客户投诉管理办法》，进一步明确了相关职能部门的名称和职责分工，调整了投诉处理时限要求，明确了客户投诉处理原则，强化了客户投诉改进管理工作等。
- ◎ 加强柜面人员职业操守教育，强化柜面人员日常业务制度执行，提高风险防范意识。
- ◎ 印发了《关于进一步加强营业网点公众教育区（室）管理工作的通知》，对营业网点公众教育区 / 室的设立、标示和维护管理，宣传资料及服务设施的提供等提出管理要求，限期自查整改，整体提升营业网点公众教育区 / 室管理水平。
- ◎ 实施“私密服务制度”如使用大额存取款业务客户“免开口服务卡”，大额取款业务浩瀚理财室私密空间服务，保安进行全程陪护等。
- ◎ 在营业网点公示《金融服务价格目录》。
- ◎ 各项收费标准透明且便于检索。
- ◎ 设立和开通了多种投诉举报渠道。
- ◎ 成功堵截电信、网络诈骗等共 173 件。
- ◎ 多次为公安机关侦破电信、网络诈骗案件提供线索。
- ◎ 实现全年零案件、零事故。

案 例:

■ 本行开展党员“亮身份、亮承诺、强服务”活动

为更好地教育引导党员自觉按照党员标准规范言行，切实做到知行合一，本行在全体党员中开展“亮身份、亮承诺、强服务”活动。活动中，各分行为全体党员配发了党徽，在各营业网点设置了“党员示范岗”窗口，摆放“党员示范

岗”标牌，亮出党员身份，亮出服务承诺，接受群众监督。同时要求全体党员在推动改革发展中争当先锋、比做贡献，为客户提供优质、高效、便捷的金融服务。

■ 本行自助设备防护舱加装率超九成

针对自助银行、自助设备的违法犯罪活动猖獗、案件频发的态势，为防范各类犯罪活动，保障自身经营及客户安全，自2014年开始，本行开展了安装自助设备防护舱的专项建设工作。在全行保卫条线的共同努力下，截至

2016年末，本行自助设备防护舱整体加装率（防护舱数量/自助机具数量）超过90%，杭州、上海、南京、太原等10家分行实现了全部自助设备加装防护舱。

■ 太原分行受到山西省打击治理电信网络新型违法犯罪工作领导小组通报表扬

在全省打击治理电信网络新型违法犯罪专项行动推进会上，山西省打击治理电信网络新型违法犯罪工作领导小组对本行太原分行进行了通报表扬。2016年太原分行认真贯彻落实公安机关和监管部门有关要求，不断加强内部管理，严格开卡制度流程，持续开展防诈骗宣传教育，畅通与公安和监管部门的联动工作机制，有效提升了全行上下防范电信网络新型违法犯罪工作能力。7月中旬，太原长风支行、

南内环街支行在业务办理过程中先后发现36户个人开户异常现象，其中5户出现跨境资金异常交易。太原分行得到信息后迅速行动，第一时间向山西省打击治理电信网络新型违法犯罪专项行动办公室上报了《关于可疑开卡客户的情况报告》，山西省专项办迅速组织太原市公安局会同太原分行开展情况研判工作，及时采取果断措施，有效防止了跨境买卖银行卡犯罪行为。

案 例:

■ 济南分行被评为“2015年度消费者权益保护工作考评一级单位”

济南分行全面贯彻落实山东银监局等外部监管部门对金融业消费者权益保护工作的要求，持之以恒地加强消费者权益保护工作。一是健全机制，搭建管理架构。济南分行设立了消费者权益保护工作办公室，由专人负责消保工作，并制定了《渤海银行济南分行客户投诉管理实施细则》等一系列消保制度。二是强化培训，提升服务水平。济南分行多次组织大型服务培训活动及服务礼仪、技巧大赛，强化一线人员服务意识和投诉处理技巧，致力于打造一支专业、高效、精致的服务队伍。三是积极宣传，夯实社会责任。济南分行积极响应监管机构的号召，组织开展金融知识进万家、金融知识万里行等公益性活动，普及金融知识，提升社会公众的金融风险防范意识与防范能力。四是有效督导，追求不断提升。济南分行不定期对各机构消费者权益保护工作情况进行督导，及时发现问题，督促整改，追求消保工作迈上新台阶。

■ 上海分行确立“七项基本原则”做好客户投诉处理工作

上海分行确立了做好客户投诉处理工作的“七项基本原则”，将每一笔客户投诉都处理好，体现以“客户为中心”的服务理念。一是执行“首问负责制”的原则。按照谁接待、谁受理、谁跟踪、谁解决的原则，及时和妥善处理客户的业务咨询和服务投诉问题。二是遵循谁的客户谁负责。与客户投诉内容相关的部门或支行强化责任意识，把解决问题放在首位，主动协调、积极承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，早预防、早发现，快反应、快处理。三是遵循客观公正的原则。坚持公平公正的态度，客观理性地看待客户投诉，本着公正诚信的原则进行核实调查，不护短、不遮丑，实事求是地公开投诉处理结果。四是遵循信息保密、资料保存完整的原则。在投诉处理过程中，加强对投诉客户身份和投诉资料的保密与保管，尊重并保护客户隐私。五是限时处理原则。无论本行投诉受理部门还是投诉处理部门都坚持认真、高效、负责的工作态度，在规定的投诉处理时限内完成对投诉的受理、处理、回访、反馈、后评价、归档等工作。六是非本人处理原则。投诉事项原经办人和被投诉员工不得参与投诉处理。未经分管行领导同意，在投诉处理期间不得以任何形式接触投诉人（向投诉人致歉除外）。七是特殊消费者优先原则。对老弱病残孕等特殊消费者的投诉，按照重大级别投诉及时处理解决。

案 例:

■ 广州分行积极参与广州市反诈骗中心筹建工作

2016年9月7日，广州市反诈骗中心第一次筹备会议在市公安局召开，全市多家金融机构出席会议。鉴于广州分行在安全保卫工作方面的突出表现，市公安局将渤海银行作为股份制商业银行的代表，纳入到本次筹建工作。该中心建成后，将具备诈骗电话快速拦截，涉案资金快速止付，案件信息流、资金流查询，案件研判串并和组织侦查打击的综合防控能力。

■ 石家庄分行组建“社区微信群”获得河北银监局好评

石家庄分行在工作中发现，可疑人员采取“团伙扫街开户办卡”等手法违法办理银行卡。因此，该分行与一线员工及负责人建立了“联防联控”微信群，以加强协作和信息共享。如遇可疑人员办理业务不仅可以通知本行其他网点，也可以和各银行及时进行相互提醒、互相通报，确保从源头上堵截并防控银行卡非法买卖。河北银监局在例行检查中对此提出了表扬。

■ 徐州分行荣获徐州市政府颁发的“敬老文明号”称号

2016年12月，本行徐州分行荣获徐州市第二届“敬老文明号”称号，成为公共服务窗口行业敬老、爱老先进单位。分行成立敬老爱老服务队，设置爱心服务窗口，为老年客户办理业务提供便利；营业大厅配备了老花镜、急救箱、轮椅等老年人专用便民设施，由敬老专员引导老年人客户办理业务；此外还开展了丰富多彩的活动，在浩瀚理财室举办春季健康养生讲座、携手江苏师范大学为退休教师开展健步行活动、前往姥庙村慰问特困及空巢老人等。

■ 武汉分行光谷支行被人行授予“人民币便民服务示范点”称号

2016年，按照人民银行和总行相关要求，武汉分行以提升人民币收付及反假货币工作质量为目标，以履行社会职责为己任，积极组织营业网点参与人民币便民服务示范点创建工作。一是高度重视，精心组织，成立了创建工作领导小组，制定了创建方案；二是按要求配置各种硬件设施，形成规范统一的服务环境，为快捷、便利、高效开展整换零、零换整及真伪鉴定服务创造有利条件；三是在创建过程中，逐步探索新的服务模式，建立并不断完善服务规程及管理制度，认真开展各项服务工作，贯彻落实服务目标，推进创建工作开展；四是以各种形式开展反假人民币的宣传和培训，普及人民币防伪知识，较好地履行了示范点创建的反假人民币宣传服务职能。



A hand reaches into a field of colorful flowers under a clear blue sky.

坚持绿色发展 共建美好家园

在环境污染和能源过度消耗成为日益严重的关系人类生存发展前景的问题之时，我们力图通过金融中介功能的影响力，对生态治理和环境保护发挥良好作用。我们坚持可持续发展理念，大力发展绿色信贷，积极支持低碳经济，并切实降低自身在经营和办公过程中产生的能耗，与全社会一起共同建设美好家园。

绿色信贷

155.53 亿元

本行全行绿色信贷余额

增幅达

38.7%

本行绿色信贷余额近四年连续实现增幅、增量不低于上年。截至 2016 年 12 月末，本行绿色信贷余额 155.53 亿元，增幅达 38.7%。为全国百余家企业提供了金融支持，客户行业分布和产品渠道不断拓宽，对改善区域生态环境做出了一定的贡献。

本行在年度授信指引中不断完善优化绿色信贷制度，包括市场营销指引、市场准入和差异化授信政策等，并明确重点支持方向。2016 年本行印发了《渤海银行授信业务环境和社会风险管理办法》，进一步提高本行环境和社会风险管理水平，助力绿色金融体系建设发展，履行环境和社会责任。随着《关于构建绿色金融体系的指导意见》等相关文件的颁布，本行在已有工作成果的基础上继续加强对绿色金融的支持力度并研究配套工作措施。

绿色金融发展思路

强化政策宣传

大力开展绿色金融宣传，定期开展绿色金融发展研究，同时积极对接绿色金融相关监管部门，及时跟进绿色金融发展与政策前沿，使绿色金融的意识深入人心。

差异化激励机制引导

关注绿色金融重点行业，加大对节能减排、循环经济、清洁能源等节能环保企业和项目的信贷支持力度，给予信贷资源和定价政策倾斜，压缩并退出高污染、高耗能、高环境风险，以及落后和过剩产能信贷业务。

推动绿色金融产品创新

积极研究探索合同能源管理、环境服务项目未来收益权质押融资、特许经营权质押融资等绿色金融产品，广泛推广应用成熟项目贷款、绿色金融企业债务融资工具发行。

加快绿色金融业务营销储备

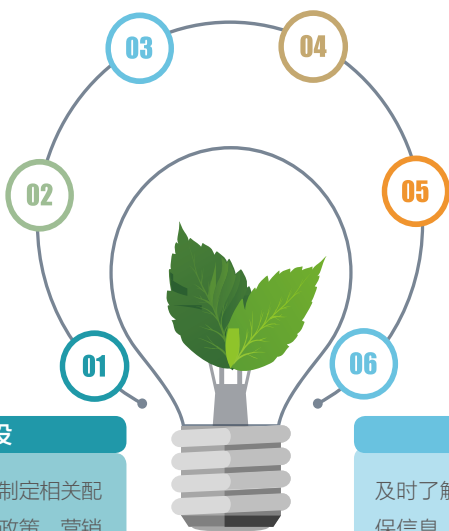
密切跟踪国家节能重点工程、再生能源项目、水污染治理工程，循环经济试点、水资源节约利用、废弃物资源化利用、节能技术服务体系等重点项目，积极开展金融产品创新，摸索建立绿色信贷长效发展机制。

进一步加强绿色信贷政策体系建设

细化绿色金融授信指导意见、更新或制定相关配套政策，包括差异化的信贷规模管控政策、营销指引、客户准入、产品定价、绿色审批通道、风险资产计量、信贷资源配置等。

逐步建立绿色金融内外部沟通机制

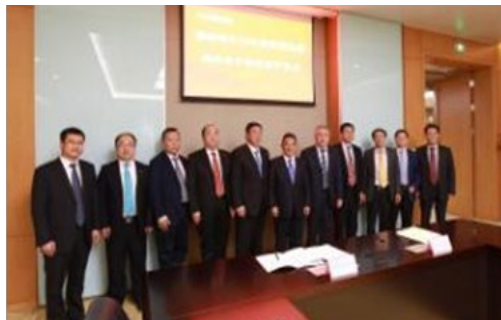
及时了解环保政策要求和标准变化，掌握客户环保信息，及时更新行内绿色信贷标识分类，逐步形成信贷、环保协调发展相互促进的良好发展机制。拓展客户及项目，积极接洽融资租赁等同业渠道。整合行内外各类资源。



案 例:

■ 本行与亿利资源集团签署战略合作协议

2016年11月20日,本行与亿利资源集团签订战略合作协议。亿利资源集团是中国百强民营企业,在生态修复领域享有国际声誉。该集团主要致力于从沙漠到城市的生态修复和生态产业,同时专注于清洁能源的开发与服务。



■ 北京分行大力发展绿色信贷业务

北京分行将发展绿色信贷、支持绿色低碳目标的实现作为全行重点工作。分行在信贷规模十分紧张的情况下,将有限的信贷资源向绿色信贷领域倾斜,大力支持绿色信贷业务发展。分行从授信指引、保障措施、产品创新等多个方面不断完善绿色信贷制度,加快绿色信贷业务发展,向北京汽车集团有限公司电动汽车项目、龙源电力集团股份有限公司清洁能源项目、北京碧水源科技股份有限公司以及中国再生资源开发有限公司污水处理和垃圾处理项目提供了授信支持。

■ 杭州分行绿色信贷业务实现新发展

为推动绿色信贷业务发展,杭州分行围绕绿色信贷、节能减排相关领域,深入开展研究,将节能减排的各项标准与本行信贷准入标准有机融合,及时下发了审批指引,鼓励信贷资源投向绿色信贷领域。为精准对接环保企业需求,分行主动转变服务思路,进一步加强金融创新力度,为优质客户量身定做了个性化的服务方案,为优质企业和项目提供综合金融服务。通过以上举措,杭州分行绿色信贷业务实现新发展。

■ 太原分行积极介入新能源汽车产业

新能源汽车产业是山西省政府着力打造的重要产业,也是本行发展绿色信贷、转型发展的重点支持对象。2016年,太原分行将新能源汽车列为优先支持行业,通过信贷资源倾斜、业务产品创新和配套综合金融服务方案等措施,累计向山西国投新能源汽车服务有限公司发放贷款8500余万元。

案例:

■ 长沙分行积极支持节能环保产业

17.53 亿元
截至 2016 年 7 月末, 分行
绿色信贷余额

2.98 亿元
较年初新增

496.67%
完成总行下达全年任务指标

2016 年, 长沙分行积极贯彻落实绿色发展理念, 按照总行授信指引要求明确发展绿色信贷、能效信贷, 支持节能环保产业。分行绿色信贷重点投向自然保护、生态修复及灾害防控项目、城市轨道交通项目、铁路运输项目和垃圾处理及污染防治等项目, 先后向株洲市湘江风光带建设开发有限公司、长沙市轨道交通实业有限公司、长沙市轨道交通一号线建设发展有限公司、长沙市武广新城开发建设有限责任公司、湖南现代环境科技股份有限公司等绿色信贷客户发放贷款。截至 2016 年 7 月末, 分行绿色信贷余额 17.53 亿元, 较年初新增 2.98 亿元, 完成总行下达全年任务指标的 496.67%。

绿色运营

本行始终坚持绿色运营, 努力降低楼宇建筑运行与人员办公环节的能源消耗。同时, 积极倡导客户、外部服务商等树立和增强绿色环保意识。



绿色建筑

◎加强物业管理和每日巡检管理力度, 出台相关制度严格要求员工节能降耗



绿色办公

◎全面推进 OA 系统建设, 逐步实现无纸化办公; 2016 年 OA 系统处理文件约 11,600 份, 节约纸张约 100,000 张
◎修订会议制度, 积极采用视频、电话方式召开全行会议; 2016 年召开视频、电话会议 872 次



绿色金融

◎大力发展电子渠道
◎积极推行电子账单



绿色采购

◎通过招标技术标准等, 鼓励和引导外部服务商采用环保绿色产品
◎设定合同条款, 约定外部服务商对废旧办公电脑、营业机具, 打印机、复印机、传真机耗材等的回收

绿色公益

本行将绿色公益作为参与公益慈善的重点，致力于与全社会共建绿色生态家园，共创绿色生态文明，共享绿色低碳生活。

案例：

■ 太原分行开展植树节宣传活动

2016年3月12日，在第38个植树节暨全民义务植树运动35周年到来之际，太原分行联合山西省绿化委员会在龙潭公园开展主题为“倡导绿色发展理念，携手共建美丽家园”的3·12宣传活动。期间，分行青年志愿者向在公园锻炼的市民发放宣传资料，向广大市民宣传改善生态人人有责、绿色蓝天你我同行的理念，引导社会公众提升参与绿色环保事业的意识和热情。活动当天共发放各类宣传资料2500余份。







践行人本关爱 推动员工发展

员工是企业可持续发展的核心资源，本行将人才保障作为实现“三五”发展战略规划的基本保障之一。本行为员工创造畅通的职业路径，通过不断完善的培训体系推动员工发展，本行尊重员工权益，倡助人本关爱，努力提升员工幸福感。

拓宽员工发展路径

2016 年，本行进一步加大干部管理力度，全行内部提拔中层管理人员 34 名，通过社会招聘引进中层管理人员 25 名，22 家分行提拔和引进基层管理人员 256 名。落实合同制员工双序列职业发展制度，全行管理序列 87 人晋升职级，专业技术序列 672 人晋升职级。继续做好派遣制员工转正工作，2016 年全行共有 132 名派遣制员工录用为合同制员工。

保障员工合法权益

本行反对职业歧视，坚持公平就业；切实保障员工合法权益，持续加强民主管理；本行建立了科学的绩效考核与薪酬体系，实施公平、公正、公开、民主的绩效考核与评定。根据《渤海银行中层管理人员及以下员工薪酬管理办法》的相关规定，每年四月份开展全行员工依据年度绩效考核结果调整固定薪酬的工作。自 2011 年起，本行已连续六年组织开展了全行员工的固定薪酬调整工作，员工反响良好。



员工合法权益

- ◎ 享有平等就业的权利
- ◎ 获得劳动报酬和保障、福利的权利
- ◎ 公平妥善解决劳动争议的权利
- ◎ 工作与生活平衡的权利



渤海银行的举措

- ◎ 严格、公正的招聘制度和工作机制
- ◎ 《渤海银行中层管理人员及以下员工薪酬管理办法》及据此连续六年进行的员工固定薪酬调整工作
- ◎ 推进集体合同制度建设
- ◎ 不断完善工会组织和工作机制
- ◎ 推行职代会制度，所有涉及员工权益的政策、制度、工作安排等，均须由职代会审议通过
- ◎ 建立“党委成员接待日”工作机制，接待员工来访，接受员工提出的意见、建议
- ◎ 依据《渤海银行员工休假管理办法》，员工享有带薪年假、探亲假、产假、护理假、病假、事假等

2016年,本行继续开展了涵盖健康保健、家庭美德、职业道德、权益保护等内容的女职工专项活动。本行依法维护女职工权益,鼓励女员工参政议政,在职代会上充分发表意见;开展了“巾帼双创”活动和“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动,慰问住院、生病女员工;“三八”妇女节例行开展了女员工座谈会及微书评、微影评原创大赛等才艺活动。



2016年三八节女员工座谈会

案例:

■ 本行建成“爱心妈咪之家”母婴室

考虑到育龄女员工的日益增多,为更好地维护女性特殊时期的权益,满足孕期、哺乳期女员工的需求,本行在总行大厦建成了“爱心妈咪之家”。配置了冰箱、消毒柜、暖奶器、体重秤、垫子、屏风等,并为哺乳期女员工配发了冰包、冰袋和奶瓶等器具。

■ 武汉分行工会被评为武汉市工会绩效考评先进单位

2016年,本行武汉分行工会被评为武汉市工会绩效考评先进单位。2015年以来,武汉分行工会突出“架好连心桥、建好直通车、适应新常态、启动新引擎”的主题,实施“宣传引领、素质提升、创新竞赛、维权服务、劳动关系和谐、强基固本”六大行动,强化“信息化、规范化、专业化、法治化、行业化”五项建设,坚持不懈做好员工关爱工作,重视人本关怀,坚持为员工办好事、办实事,着力提高员工幸福指数。积极创造条件办好职工之家,搭建沟通渠道,关心员工生活,开展互动交流,着力提升员工的忠诚度和归属感。

■ 无锡分行荣获无锡市“2016 年度劳动保障诚信单位”

2016 年，无锡分行在无锡市委市政府提出的“关于推进企业劳动保障诚信制度建设，逐步建立以劳动用工、工资支付、社会保险为主要评价内容的劳动保障责任综合评价体系”中，以劳动保障书面审查的方式被评定为 A 类单位并重点培育。经过无锡市劳动和社会保障局的上门服务指导、举办培训班、组织交流学习等形式的跟踪评价，分行劳动保障规章制度不断完善，被评为无锡市“2016 年度劳动保障诚信单位”。

推动员工能力提升

2016 年，本行继续开展多层次的员工培训工作。为提高对一线业务骨干的培养力度，举办了 2016 年“渤海银行支行行长培训”；为提高企业内训师授课能力和技巧，举办了全行内训师培训班；为推进“三五”发展战略规划的实施，举办了三五发展战略规划内训师培训班；为推进业务创新，继续举办“批发银行大讲堂”；探索“学习 + 分析 + 案例研讨”的混合型培训模式，举办了“岗位知识 / 工作经验 / 创新业务及产品案例大赛”。同时，不断完善和提高 E-LEARNING 学习平台的功能，向同业靠拢，建立碎片化学习通道。

本行重视一线员工的技能提升，通过开展持证上岗培训、考核和组织劳动竞赛等举措，帮助员工提升专业能力和业务水平，为未来发展奠定扎实基础。2016 年，本行举办了第四届业务技能大赛。

案例：

■ 成都分行建立批发条线师徒制工作机制

2016 年 9 月 18 日，成都分行批发条线组织新进业务人员进行“师徒”制考试，对新进业务人员学习效果进行检验。为打造学习型营销队伍，帮助新进业务人员尽快熟悉产品、制度和流程，快速掌握各项业务技能，成都分行 2016 年开始建立批发条线师徒制工作机制。一是制定“师徒”制学习培训制度，促进批发条线内部教学互长，营造批发条线学习、进取、“传

帮带”氛围。二是批发条线指定专人负责，有序组织考前各项工作。由公司业务管理部、中小企业部（贸易金融部）、投资银行部结合目前新产品、新业务分别出题，汇总为指导性题库，发送新进业务人员参照学习。三是精心选择考试题目，重点强调实践性，突出“新”业务，增强试题的有效性和针对性，确保新进业务人员掌握业务重点。

协助创造员工幸福生活

本行践行“人本关爱”的价值观，关爱员工身心健康，提供良好的办公条件；开展丰富的业余文体活动；关心困难职工，关注青年员工，努力提升员工的幸福感和归属感。本行定期组织员工体检，并邀请专家进行健康指导。

为总行机关 502 名员工、天津地区分行 1092 名员工办理工会会员服务卡，员工不仅可以享受大病或意外救助保障，还可以享受工会服务、社会消费、金融服务、乘坐公交等多项优惠服务。

本行按照小型化、多样化、经常化、业余化、兴趣化的原则，以《渤海银行股份有限公司机关工会文体协会管理办法》为制度保障，采取会员交会费、自我管理，工会年初审议预算拨一定活动经费的管理方式组织 23 个文体协会开展活动。排球协会荣获天津市第二届业余排球联赛冠军、全国大众业余排球精英联盟赛（天津赛区）第三名。网球协会参加天津市金融系统网球比赛，取得团体第五名的好成绩；参加天津银行业 2016 职工运动会“中信杯”网球比赛，取得男子双打第三名、男子单打第五名、女子单打第四名、女子双打第四名的好成绩。

案例：

■ 杭州分行荣获杭州市“健康单位”称号

2016 年，杭州市建设健康城市领导小组授予杭州分行“健康单位”荣誉称号。自成立以来，杭州分行牢牢树立了“员工第一”的经营理念，把员工当家人，采取多方面措施关爱员工的物质文化生活，促进全行员工幸福健康生活。为进一步维护和促进全体员工身心健康，分行以创建“健康单位”为契机，全面排查员工存在的健康隐患，针对员工当前身心健康状况，有的放矢地制定各项健康促进措施：一是加强领导，制定“健康单位目标责任制”。专门成立以行长为组长、分管行长为副组长、分行多部门、多条线共同参与的健康促进领导小组。制定创建计划，分工明确，责任到人。二是把好源头关，加强膳食搭配，办好职工食堂。三是全面开展控烟工作，营造清新的工作环境。努力落实禁烟制度，做到办公室、会议室等公共场所张贴醒目的禁烟标志；深入开展员工控烟教育，通过健康教育知识讲座等多种形式，帮助员工认识到吸烟危害，增强员工戒烟控烟的主动性；在各单位制定控烟监督员，落实专人负责监督，职责到位，做好督察和劝导工作，确保室内无烟；在办公室外等场所摆放绿色植物，营造了清新的室内环境。四是组织开展多项活动，促进员工身心健康。倡导员工建立健康的生活方式，专门设立了职工之家，配备了跑步机、台球桌等健身设备，定期举办养生讲座，高度关注员工心理健康，专门设立心理加油站，为员工舒缓工作压力。“健康单位”创建以来，分行营造了“人人关注健康，人人守护健康”的良好氛围，全行员工健康意识不断增强，身心素质不断提升，各项疾病隐患得到有效控制。

案 例:

■ 北京分行设立“职工心灵驿站”

北京分行为加强职工心理服务阵地建设，优化完善心理服务配套措施，构建重视职工心理健康的组织氛围，提高维护职工心理健康的意识和水平，决定建立“职工心灵驿站”，开展心理服务项目。分行工会努力推进职工心灵驿站建设，开展精准的职工心理服务，以使心灵驿站成为职工缓解压力、调适情绪、放松心情的“职工之家”。“心灵驿站”根据职工需求，开展压力缓解、高效沟通、亲子关系、婚姻家

庭、职工心理健康知识等方面的团体辅导培训，帮助职工了解心理健康知识，引导职工正确处理工作、生活中遇到的问题与矛盾；定期开展职工心理咨询，对于有需求的职工提供一对一咨询服务。



■ 大连分行参加第十四届大连国际徒步大会

2016年5月14日，大连分行近150名员工积极参加了第十四届大连国际徒步大会暨“2016年大连金融系统职工走向健康百日行活动”。大连分行自成立以来每年都积极组织员工参加徒步大会，以在员工中倡导积极健康的生活方式。



本行建立困难员工档案，实现帮扶送温暖常态化、长效化，并重视对突发意外情况员工的救助工作。2016 年总行机关工会慰问员工及家属 146 人，发放住院慰问金 20,283.3 元，丧葬慰问金 40,000 元，困难补助金 25,000 元，送温暖慰问金 157,000 元。



本行关心青年员工，积极助力青年员工解决关键生活问题，助力开创幸福生活，开展房屋、家电团购活动。同时，本行工会当好“红娘”，组织“踏青·春游·交友”主题活动，联合天津市总工会、金融工作局、每日新报组织多次相亲活动，已有多名单身员工牵手成功。





努力投身公益 做好企业公民

本行心系民众，心怀民生，扶危济困奉献爱心，支持文化体育事业，广泛普及金融知识，带动员工投身公益，努力成为优秀的企业公民。

扶危济困奉献爱心

社会是企业的立足之本，在深入推进转型创新实现自身经营发展的同时，我们始终不忘回馈社会，关爱帮扶弱势群体，为社会和谐做出应有贡献。

案例：

■ 本行与中国泛海控股集团签署《教育扶贫战略合作协议》

2016年7月8日，本行与中国泛海控股集团签署《教育扶贫战略合作协议》。根据双方签署的协议，泛海控股集团从2016年至2020年，每年向广西等六省市各捐赠5000万元人民币，共计捐赠15亿元人民币，资助30万名贫困家庭应届高考大学新生，由渤海银行北京分行承接资金具体发放业务，并提供相应的助学贷款和大学生创业金融服务等支持。



■ 本行成为国内首单托管慈善信托产品的托管银行

2016年9月1日，《中华人民共和国慈善法》正式实施，以法律形式明确了慈善信托的地位。同日，国投泰康信托有限公司向北京银监局报备了两只与本行合作托管的“慈善类”信托产品“国投泰康信托2016年国投慈善1号慈善信托”和“国投泰康信托2016年真爱梦想1号教育慈善信托”。《慈善法》实施首日，国内首单慈善信托正式成立，本行成为国内首单托管慈善信托产品的托管银行。

“国投泰康信托2016年国投慈善1号慈善信托计划”期限5年，采取定向捐赠的方式用于改善贫困地区人民生活、教育状况；“国投泰康信托2016年真爱梦想1号教育慈善信托”期限3年，致力于全国中小学素质教育及救助学校师生。

案例:

■ 成都分行向朱德故居纪念馆捐赠字画并帮扶仪陇县

2016年11月,成都分行与四川金融工会工作委员会有关代表前往成都分行定点帮扶的四川省仪陇县全国爱国主义教育基地朱德故居纪念馆,向该纪念馆捐赠来自全国金融书法家协会60多名会员创作的50多幅字画。

仪陇县是成都分行落实国家金融扶贫工作确定的定点帮扶县,近年来成都分行积极提供扶贫资金,开展对贫困户的定点帮扶。2016年,分行借助与四川省金融学会共同承办中国金融书法家协会“纪念中国工农红军长征胜利80周年暨朱德元帅诞辰130周年公益书法笔会”的机会,发动更多力量来关心、推进扶贫工作。

■ 南京分行开展系列公益活动

2016年9月,南京分行携辖属分支机构加入江苏省金融团工委的“心计划 鑫行动”,对西藏昌都第一儿童福利院进行捐助,捐赠冬日衣物、书籍、运动器材达300余件。长期以来,分行在做好金融服务的同时,努力践行企业社会责任。2016年,徐州分行开展了以“发挥青春热情、展现渤海风采”为主题的志愿交通疏导服务;无锡分行走进百岁坊社区开展“爱满人间,阳光助残”活动,走访慰问残障人士以及空巢老人,向他们送温暖、送爱心。

■ 石家庄分行开展向洪涝灾害地区献爱心活动

2016年8月,河北邯郸、邢台等多地突发连续强降雨,局部降特大暴雨,造成严重的洪涝灾害,灾区人民群众生命和财产遭受重大损失。河北省政府号召全省积极紧急行动起来,捐款捐物,支援灾区重建工作。为切实帮助灾区人民渡过难关,尽快重返家园,石家庄分行在全辖组织开展向灾区民众献爱心活动,倡议全行员工奉献爱心、积极捐款,帮助灾区共渡难关。

■ 苏州分行参加“行走的格桑花”公益徒步活动

2016年10月29日,苏州第四届“行走的格桑花”公益徒步活动在穹窿山举行,本行苏州分行的志愿者参与了这一活动。此项活动旨在为青海高原腹地深处家庭经济困难、学习刻苦努力的孩子筹集一次远足看世界的路费。

促进文化体育事业

本行长期支持文化体育事业发展，先后赞助参加顶级联赛的天津女排俱乐部、天津乒乓球俱乐部，并成为第六届东亚运动会合作伙伴。2016年，本行积极支持天津全运会的筹备工作，得到天津市政府的充分肯定和社会各界的广泛好评。

案例：

■ 本行长期支持天津女排

天津女排是一支参加全国女排联赛并屡创佳绩的劲旅，享有“十冠王”的美誉。2012年以来，本行连续冠名赞助天津女排，为天津女排和天津市体育事业的发展发挥了推动作用。2016年，本行天津分行领导和代表多次参加了天津女排新赛季新闻发布会等活动，并对天津女排进行了春节慰问。

■ 本行承办第三届“美丽天津”摄影大赛

2016年5月19日，由本行承办的第三届“美丽天津”摄影大赛在渤海银行总行大厦正式启动。第三届“美丽天津”摄影大赛由中共天津市委宣传部、天津市互联网信息办公室主办，北方网和本行共同承办。“美丽天津”摄影大赛此前已经成功举办了两届，吸引了上万名网友参与，投稿作品超过六千组，照片数量近十万张，摄影大赛网络专题访问人数累计超过千万人次。“美丽天津”摄影大赛已经成为天津市网络文化宣传的知名品牌。



广泛普及金融知识

本行将公众教育视为自身不可推卸的责任和义务，通过积极参与系列化活动，为推广普及金融知识，培育公众正确理财观念，建立良好金融文化，促进行业健康发展贡献力量。

2016年，本行印发了《关于进一步加强营业网点公众教育区（室） ze 管理工作的通知》，对营业网点公众教育区 / 室的设立、标示和维护管理，宣传资料及服务设施的提供等提出管理要求，限期自查整改，整体提升营业网点公众教育区 / 室管理水平。

本行积极开展“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”宣传服务月和“金融知识普及月”活动。针对违法违规互联网金融活动、“校园贷”纠纷、电信网络诈骗案件等频发问题，开展形式多样的金融知识宣传活动。在“金融知识普及月”活动中，本行重视不同群体消费者金融需求，重点关注小微企业、农民、城镇低收入人群、贫困人群和残疾人、老年人六类特殊群体，以助其增加金融知识。

“普及金融知识万里行”活动



案 例:

■ 天津分行携手社区开展银行卡新政解读知识讲座

2016年12月，本行天津分行携手天津市龙江里、贵山里、粤江里等社区开展了银行卡新政解读知识讲座活动。活动期间，共发放宣传折页300余份，接待居民120余人。本次讲座就三类账户的定义、分类、使用方法、开立方式，ATM转账24小时到款，以及闲置银行卡的妥善处理进行了详细讲解；对银行卡新政实施初期出现的新骗术做了解读。

■ 南京分行获“2016年度江苏银行业普及金融知识万里行活动”先进单位

为进一步巩固完善银行业消费者权益保护体系，切实履行消费者教育服务的社会责任和义务，南京分行在省银协的指导下，开展了为期3个月的普及金融知识万里行活动。分行结合普惠金融服务、消费者权益保护、文明规范服务等内容，组织开展了多场深受百姓欢迎的推广普及活动。省银协从总结报送、组织保障、活动特色、社会反响等方面对全省所有参与银行进行了评价考量，最终授予南京分行“2016年度江苏银行业普及金融知识万里行活动”先进单位。

案 例:

■ 福州分行开展“维护安全支付环境 打造和谐美丽校园”宣传活动

为防范打击电信诈骗新型违法犯罪，加强银行卡信息保护，提高学生群体防范与识别电信诈骗能力，提升公众支付安全意识，2016年12月，福州分行积极响应福建省银行卡协会号召，开展“维护安全支付环境，打造和谐美丽校园”为主题的公益宣传活动。一是营业网点宣传。设立了宣教专区，粘贴海报，集中展示此次活动宣传折页、宣传单以及其他了解非法买卖银行卡信息的材料，同时在营业网点门楣、悬挂液晶屏、落地宣传屏等播放相关信息。二是做好线上宣传。通过公益微信、短信等形式，推送专项行动中破获、涉及的典型案例，警示广大金融消费者参与非法买卖银行卡信息的危害，切实增强社会公众银行卡信息保护意识和网络安全意识。这次活动累计推送公益微信6条，覆盖客户人次超过5万，累计阅读量超过6000次。三是走进高校开展宣教活动。通过现场发放宣传折页、易拉宝及横幅展示、开展有奖答题活动等形式，吸引大量大学生参与。累计发放各类宣传折页300余份，并在现场与学生互动解答，曝光“非法买卖银行卡信息”的典型案例，提高大学生们识骗防诈的能力，效果良好。

引导员工投身公益

本行将培育和引导员工树立社会责任意识，积极投身公益慈善行动作为社会责任工作的重点之一。此举得到广大员工的踊跃响应，“人人投身公益，爱心奉献满渤海”的良好局面不断发展。

案 例:

■ 总行机关开展“机关党员齐争先、帮扶奉献走在前”主题党日活动

2016年1月27日，本行总行机关党委联合工会、团委开展“机关党员齐争先、帮扶奉献走在前”主题党日活动，赴帮扶结对村天津蓟县别山镇小云泉寺村慰问。参加活动的党员、预备党员和入党积极分子为本行派驻帮扶干部送去冬被，并一同前往村中困难家庭进行慰问，还看望了本行员工一对一资助的两名困难学生，带去爱心员工捐献的慰问金。活动过程中，组织了为贫困儿童献爱心的现场捐款活动；邀请了小云泉寺村96岁老党员李瑞老人讲述抗战革命历史，上了一堂别开生面的党课；参加活动的老党员举行了入党宣誓活动，在场的其他党员重温入党誓词，再次明确了作为新时期共产党员肩负的神圣使命。活动最后，全体人员参观了本行捐建的“渤海银行绿爱林”。

案 例:

■ 太原分行利用“太原志愿者”系统组织志愿服务活动

2016年11月30日,太原分行利用“太原志愿者”微信公众号系统,发起并在五一广场组织开展了防范电信网络诈骗宣传活动。来自不同单位的志愿者冒着严寒,密切配合,积极向广场周边居民和过往市民宣传介绍电信网络诈骗的手法、特征,讲解防范方法和注意事项,并发放相关宣传资料,专业的讲解和敬业的精神赢得市民的赞许。

“太原志愿者”微信公众号系统由太原市文明办和市民政局开发设计,目前共有近6万注册志愿者,是全市各单位开展志愿服务活动工作交流、志愿服务项目展示、志愿服务文化宣传的重要平台。

■ 无锡分行开展“志愿服务大篷车”活动

为更好地向社会大众普及金融知识,无锡分行开展2016年“志愿服务大篷车”社区公益行活动。此次活动时间跨度5个月,在辖区内选择10多家社区开展了普及理财知识,宣讲金融常识的活动,近距离为社区居民提供金融咨询服务。同时,针对社区居民近期关注的利率市场化、人民币反假、电信诈骗防控等专题进行讲解,营造了良好的宣传氛围。

■ 合肥分行组织慰问安徽“美丽的大脚”英雄抗洪连

2016年7月,本行合肥分行组织员工慰问安徽抗洪一线战士,并开展财富爱心公益活动。2016年入夏以来,长江淮河流域遭受了持续强降雨袭击,安徽多地出现了严重的洪涝灾情,经济损失严重。在安徽抗洪一线,无数武警战士连续多日浸泡在洪水中,不顾辛苦保卫家园、救助受灾群众,涌现出无数令人感动的画面。安徽省武警总队一支队战士焦磊肩扛沙袋连续30多个小时在雨水泥泞中浸泡,双脚浮肿变形失去血色。当地媒体写下了“美丽的大脚”这篇后来被人民日报转载的报道。该报道中提及,由于后勤体系专注于救灾,抗洪一线战士不能及时得到内衣和袜子补给。看到新闻后,合肥分行与媒体联系,连夜采购500套裤、袜,以最短的时间送到安徽怀宁县受灾最为严重的大洼乡,即“美丽的大脚”战士焦磊所在部队的驻地,解决了战士的燃眉之急。



此次慰问活动后,合肥分行还在营业部开展财富爱心公益活动。7月11日至7月14日,凡在渤海银行合肥分行营业部购买理财产品的客户,合肥分行将以客户的名义向一线战士献爱心。

社会责任展望

2017 年是我国实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年。我们将继续贯彻落实党和国家的战略部署，围绕“三五”发展战略规划确立的各项任务目标，坚持以客户为中心，提升核心竞争力，继续致力于创造经济、社会和环境综合价值的最大化。

2017 年，我们将贯彻“创新”、“开放”的发展理念，紧紧围绕“轻资产、全资产、直投和同业业务”发展导向，深化产品和盈利结构调整，继续抢抓京津冀协同发展、长江经济带发展、“一带一路”建设三大战略机遇，促进转型发展，再创经营佳绩。



以建设更加和谐的社会为目标

2017 年，我们将贯彻“绿色”发展理念，大力发展绿色金融，有效管理自身能耗，积极传播绿色文明，为生态改善和环境保护贡献绵力。



面向“最佳体验的现代财资管家”的未来愿景

以推动供给侧结构性改革和着力振兴实体经济为目标



2017 年，我们将贯彻“协调”、“共享”发展理念，做实以客户为中心，以客户体验为核心，不断创新产品和提升服务，以综合金融解决方案满足客户金融需求；深入推进“数字化”战略实施，进一步提升网络银行业务发展速度和质量，为客户和公众创造“卓越体验”的优质金融服务。我们将积极参与社区建设发展，努力帮扶社会弱势群体，持续关注员工职业发展和生活幸福，与客户、员工和社会公众共同建设更加美好的生活。

以推进环境和生态的明显改善为目标



渤海银行将努力推进社会责任理念与发展战略的有机融合，与日常经营管理活动的紧密结合，积极回应利益相关方的期望和要求，为促进经济社会的可持续发展，为全面建成小康社会而不懈努力。

社会认可

在英国《银行家》杂志 2016 年公布的“全球银行 1000 强”排名中，本行排名第 202 位，比上年度提升 9 位。

在“2016 亚洲银行竞争力排名报告”中，本行综合竞争力排名第 50 位，其中客观指标排名第 109 位，收益指标排名第 18 位。

在第十一届 21 世纪亚洲金融年会上，本行荣获“2016 年度卓越金融市场业务银行”奖。

在天津市企业联合会组织评选的“2016 天津企业 100 强”排名中，本行位列第 14 位，比上年提升 2 位；在“2016 天津服务业企业 80 强”排名中，本行位列第 5 位，比上年提升 1 位。

在 2016 中国国际金融展“金鼎奖”评选中，本行信用卡获得“金鼎奖—优秀个人金融业务奖”。

在“第十二届中国电子银行年会”上，本行荣获“2016 年最佳网上银行安全奖”及“2016 年最佳直销银行交互体验奖”。

在《每日经济新闻》主办的“2016 第七届金鼎奖”评选中，本行荣获“卓越资金存托管银行”奖项。

在《银行家》杂志主办的“中国金融创新论坛暨 2016 中国金融创新奖”颁奖典礼上，本行“添金宝”荣获“2016 年十佳金融产品创新奖”。

在金融时报社、中国社会科学院金融研究所“2016 中国金融机构金牌榜·金龙奖”颁奖典礼上，本行“线上渤海”项目荣获“年度十佳互联网金融创新机构”奖。

在中国经营报社主办、中国社会科学院学术支持的“2016（第八届）卓越竞争力金融机构评选”中，本行获评 2016 年度“卓越竞争力个人贷款业务银行”奖。

在中国银行业协会银行卡专业委员会第四届第一次全体会议上，本行荣获“2016 年银行卡业务创新服务奖”。

在中国银行业协会银团贷款与交易专业委员会

“2016 年会颁奖典礼”上，本行连续第三次荣获“银团贷款最佳发展奖”。

在由中国银监会和中国银行业协会共同举办的“2016 年中国银行业十件大事、好新闻发布会”上，本行继 2014 年后再次获得“中国银行业好新闻奖”。

在“2016 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选中，本行 6 家营业网点荣获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号。

在中国银联股份有限公司对成员机构的年度综合评比中，本行荣获“2016 年中国银联移动支付业务合作优秀奖”。

在《金融电子化》杂志社“第七届中国金融业信息化发展趋势论坛暨 2016 年度金融业科技及服务优秀创新奖颁奖典礼”上，本行“基于虚拟化的双活数据中心”荣获“2016 年度金融行业科技创新突出贡献奖”。

本行“视频银行服务”荣获中国计算机用户协会及中国网上银行促进联盟颁发的“2015 年度电子银行创新奖——最佳客户体验创新奖”。

在由国际数据公司（IDC）主办的“2016 中国金融行业转型与创新高峰论坛暨颁奖典礼”上，本行“同城双活数据中心”荣获“2016 年度中国金融行业创新奖”。

在中国证券报 2016 年第四届“金牛财富管理论坛”暨 2015 年度“金牛理财产品”颁奖典礼上，本行荣获“2015 年度金牛理财银行奖”。

根据中国银行业协会在“2016 年两岸四地银行业财富管理论坛”上发布的《2015 年中国银行业理财业务发展报告》及“2015 年商业银行理财产品发行机构及产品评价结果”，本行荣获“最佳社会贡献奖”、“最佳风控奖”和“最佳产品转型奖”3 个奖项。

在“中国银行业服务改进情况报告发布暨文明规范服务百佳示范单位表彰会”上，本行荣获“2015 年度中国银行业普及金融知识万里行活动最佳成效奖”。

GRI 指标索引

一、战略与分析

序号	内容	报告中位置
G4-1	机构最高决策者的声明	P4-P5
G4-2	主要影响、风险和机遇的描述	P12-P13

二、机构概况

序号	内容	报告中位置
G4-3	机构名称	P8
G4-4	主要品牌、产品及服务	P8
G4-5	机构总部的地点	P8
G4-7	所有权的性质和法律形式	P8
G4-8	机构所服务的市场	P8
G4-9	机构规模（包括员工人数、运营地点数量、净销售或净收入、按债备和权益细分行总市值、所提供的产品和服务）	P8/P15/ P18
G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P18
G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	P18
G4-14	机构是否及如何按照预警方针及原则行事	P12-P13

三、确定的实质性方面与边界

序号	内容	报告中位置
G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	P1
G4-18	说明界定报告内容的方面边界的过程	P1
G4-18	说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P1

G4-19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P1
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P1
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P1
G4-23	说明范围、方面边界及此前报告期间的重大变动	P1

四、利益相关方参与

序号	内容	报告中位置
G4-24	机构和利益相关方列表	P25
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的依据	P25
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行的	P25
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P25

五、报告概况

序号	内容	报告中位置
G4-28	列所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P1
G4-29	上一份报告的日期（如有）	P1
G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	P1
G4-31	关于报告或报告内容的联络人	P72
G4-32	说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P76-P77

六、治理

序号	内容	报告中位置
G4-34	机构的治理架构, 包括最高治理机构下的各个委员会	P12
G4-38	报告最高管理机构及其委员会的组成	P9
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位(如有, 说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因)	P4-P5
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方向, 最高治理机构和高级管理人员的角色	P12
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	P12
G4-45	是否使用利益相关方咨询, 以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别与管理	P12-P15
G4-48	正式审阅或批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	P1
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P12
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数, 以及采取的处理和解决机制	P12-P15

七、道德与诚信

序号	内容	报告中位置
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范, 如行为准则和道德准则	P12-P15 P22-P24
G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制, 以及与机构诚信有关的事务	P15-P16 P18-P19
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制, 以及与机构诚信相关的事务	P14/P19

八、经济

序号	内容	报告中位置
G4-EC1	机构产生的分配的直接价值	P15
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P30-P34

G4-EC8	重要的间接经济影响, 包括影响的程度	P30-P39
--------	--------------------	---------

九、环境

序号	内容	报告中位置
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	P17/P56
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P54-P57
G4-EN6	减少的能源消耗量	P54-P57
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P54-P57
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	P16

十、劳工实践和体面工作

序号	内容	报告中位置
G4-LA9	每名员工每年接受培训的平均小时数	P18
G4-LA10	为加强员工持续就业及协助员工管理职业生涯的技能管理和终身学习计划	P18/P62
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分, 治理机构成员和各类员工的组成	P18
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题	P18

十一、社区

序号	内容	报告中位置
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	P32-P36 P68-P73
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达与培训	P19

十二、产品责任

序号	内容	报告中位置
G4-PR5	客户满意度调查结果	P19

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读本报告。为提高本行的社会责任履行能力，我们非常希望您对本报告进行评价。请您在百忙之中提出宝贵意见与建议，以利于我们社会责任报告乃至整个社会责任工作的持续改进。

我们向您提供以下信息反馈渠道

传 真：022-58314881

信 件：天津市河东区海河东路 218 号渤海银行党群工作部（邮编 300012）

E-mail: yj.hao@cbhb.com.cn

敬请提出您的具体意见

- | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 1. 您是否能够从本报告中充分获取所需要的信息？ | 是 ☐ | 一般 ☐ | 否 ☐ |
| 2. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的经济层面的责任？ | 是 ☐ | 一般 ☐ | 否 ☐ |
| 3. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的社会层面的责任？ | 是 ☐ | 一般 ☐ | 否 ☐ |
| 4. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的环境层面的责任？ | 是 ☐ | 一般 ☐ | 否 ☐ |
| 5. 本报告的版式设计是否满足您对美观的要求，是否有助于您的阅读和理解？ | 是 ☐ | 一般 ☐ | 否 ☐ |
| 6. 请简要阐述您的其他意见和建议： | | | |



地址：天津市河东区海河东路 218 号

邮编：300012

电话：86（22）5831 6666

 本报告以环保纸张印制